Office de la protection du consommateur

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Québec

Office de la protection
du consommateur

Rapport annuel de gestion

2008-2009

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, Procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

100 %

Dépôt légal – 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-56450-8 (document sur papier)
ISBN : 978-2-550-56451-5 (document électronique)
© Gouvernement du Québec, 2009

Dans le présent rapport, le masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes lorsque le contexte s'y prête.

Message des autorités

Monsieur Yvon Vallières
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G2B 3H0

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Les interventions de l'Office favorisent un meilleur équilibre des rapports entre les consommateurs et les commerçants, contribuant ainsi, depuis près de 40 ans, au maintien du climat de confiance nécessaire à la prospérité économique.

L'année financière 2008-2009 est la dernière année du Plan stratégique 2005-2008 de l'Office. Dans ce contexte, le présent Rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard de ses orientations, de ses objectifs et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La ministre de la Justice,

Original requis et signé

Kathleen Weil

Québec, août 2009

Madame Kathleen Weil
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009, et ce, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*.

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du présent Rapport annuel de gestion est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Québec, août 2009

L'Office en un coup d'œil

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes ; de plus il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation. Les lois sous la responsabilité de l'Office : la *Loi sur la protection du consommateur*
la *Loi sur les agents de voyages*
la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*
la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*

Surveillance

Enquêtes, inspections et vérifications
Réception et traitement des plaintes des consommateurs
Conciliation du litige les opposant à un commerçant et intervention auprès de ce dernier concernant ses obligations
Délivrance de permis d'exploitation
Interventions juridiques diverses

Concertation

Collaboration avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants, les ministères et organismes, ainsi que d'autres partenaires

Information et éducation

Renseignements et soutien aux consommateurs
Campagnes d'information
Interventions dans les médias
Site Internet de l'Office et section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec

Indemnisation

Indemnisation des consommateurs dans les secteurs comportant un régime de protection financière (cautionnement)
Indemnisation des clients des agents de voyages

2008-2009 en chiffres

Dépenses réelles de l'Office :

7,3 millions de dollars

102 personnes à l'emploi de l'Office

au 31 mars 2009

et de soutien traitées

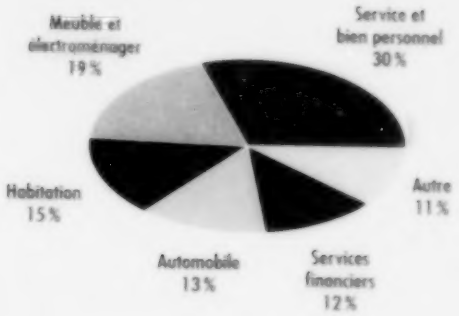
dans le site Internet de l'Office

et la section Renseignements

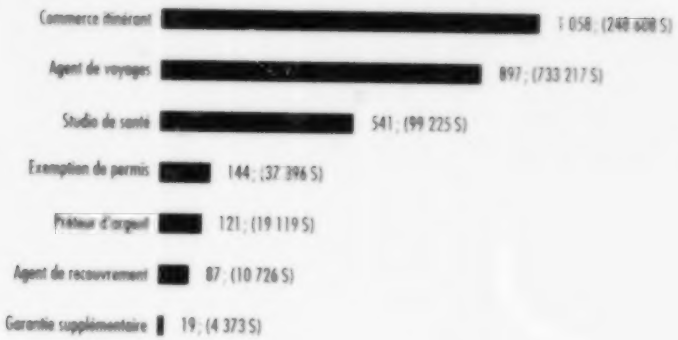
et plaintes pour les consommateurs

de Services Québec

traitées par l'Office à la demande des consommateurs



et 144 exemptions dans les secteurs suivants



effectuées

Droits perçus de 1,15 million de dollars

dont 772 ont fait l'objet

d'une entente,

valeur moyenne des litiges

des conciliations réussies est de

pour une somme

totale de plus de

et des amendes imposées

d'une valeur de

L'Office en un coup d'œil

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes ; de plus il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation. Les lois sous la responsabilité de l'Office : *la Loi sur la protection du consommateur*
la Loi sur les agents de voyages
la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Surveillance

Enquêtes, inspections et vérifications
Réception et traitement des plaintes des consommateurs
Conciliation du litige les opposant à un commerçant et intervention auprès de ce dernier concernant ses obligations
Délivrance de permis d'exploitation
Interventions juridiques diverses

Concertation

Collaboration avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants, les ministères et organismes, ainsi que d'autres partenaires

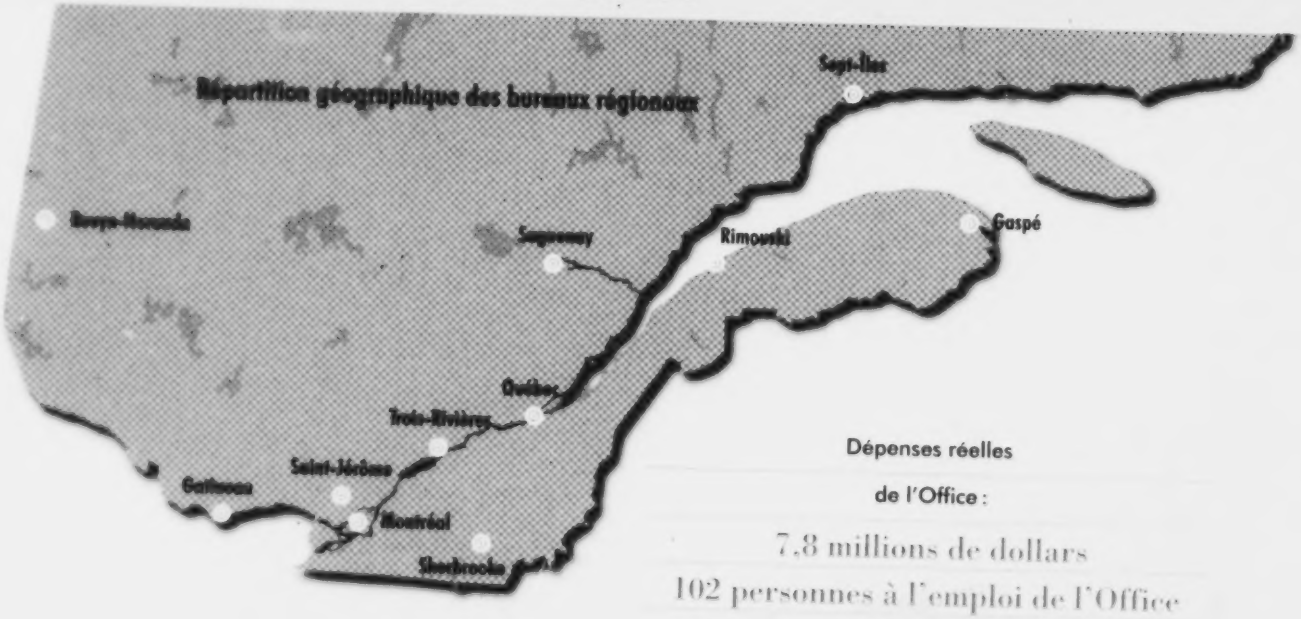
Information et éducation

Renseignements et soutien aux consommateurs
Campagnes d'information
Interventions dans les médias
Site Internet de l'Office et section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec

Indemnisation

Indemnisation des consommateurs dans les secteurs comportant un régime de protection financière (cautionnement)
Indemnisation des clients des agents de voyages

2008-2009 en chiffres



Dépenses réelles de l'Office :

7,8 millions de dollars

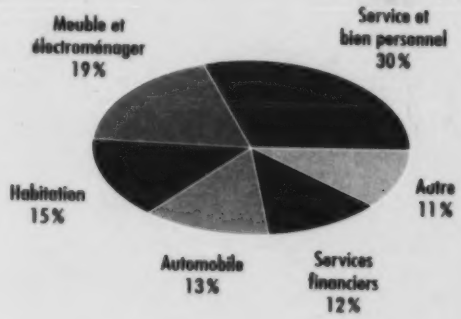
102 personnes à l'emploi de l'Office

au 31 mars 2009

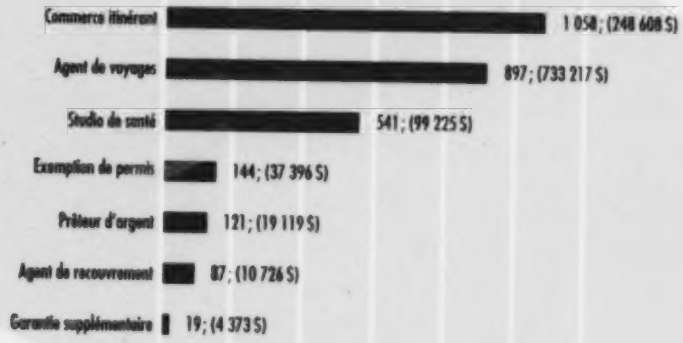
198 382 demandes
de renseignements
et de soutien traitées

728 552 visites
dans le site Internet de l'Office
et la section Renseignements
et plaintes pour les consommateurs
de Services Québec

5 752 plaintes
traitées par l'Office à la demande des consommateurs



2 723 titulaires de permis
et 144 exemptions dans les secteurs suivants



Droits perçus de 1,15 million de dollars

973 activités
médiatiques
effectuées

1 528 conciliations
entreprises,
dont 772 ont fait l'objet
d'une entente,
valeur moyenne des litiges
des conciliations réussies est de
1 199 dollars

2 430 consommateurs
indemnisés,
pour une somme
totale de plus de
800 000 dollars

646 activités
de surveillance,
183 interventions
juridiques
et des amendes imposées
d'une valeur de
581 857 dollars

Table des matières

L'Office et le comité de gestion X
Message du président XI
Contexte et faits saillants XIII

Chapitre 1 **Résultats de l'Office** 1

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008 2
Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens 2008-2009 4
Plan stratégique 2005-2008 7
Déclaration de services aux citoyens 2008-2009 25

Chapitre 2 **Ressources de l'Office** 33

Personnel de l'Office 34
Ressources financières 37
Répartition des ressources financières et coût de revient 39
Évolution des ressources de l'Office de 1999-2000 à 2008-2009 41

Chapitre 3 **Exigences gouvernementales** 43

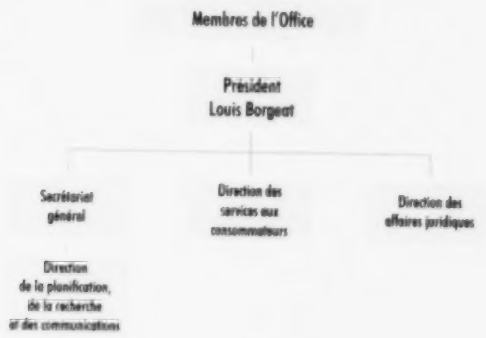
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 44
Égalité en emploi des groupes cibles 46
Développement durable 47
Allégements réglementaires et administratifs 47
Règlement sur la diffusion de l'information 48
Politique linguistique 48
Éthique et déontologie 48

ANNEXES

I Présentation des lois 51
II Organigramme de l'Office au 31 mars 2009 53
III Statistiques - Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur 55
IV Statistiques - Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 57
V Statistiques - Activités de communication 59
VI Statistiques - Conciliations et indemnisations 61
VII Effectif de l'Office au 31 mars 2009 63
VIII Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi 65
IX États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 69
X États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 81
Coordonnées de l'Office 93

Organigramme de l'Office au 31 mars 2009

L'annexe II présente l'organigramme détaillé



Membres de l'Office

Rangée du haut

M[me] Hind Sergieh, présidente du Groupe Sergieh inc.

M[me] Renée Condé-Icart, directrice générale du Centre de la petite enfance Ami Soleil de 1977 à 2005 et elle est retraitée de cette fonction depuis.

M. Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur.

M[me] Thérèse Richer, coordonnatrice de l'ACEF Rive-Sud de Québec et membre du conseil d'administration de l'Union des consommateurs.

Rangée du bas

M. René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation.

M[me] Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique au Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval.

M. Pierre Couture, président de l'Agence de promotion et de gestion PCDI inc.

Absent : M. Jacques Elliott, éditeur et administrateur d'une firme de consultant.

Comité de gestion

Louis Borgeat
Président de l'Office de la protection du consommateur

Gary Frost
Directeur des services aux consommateurs

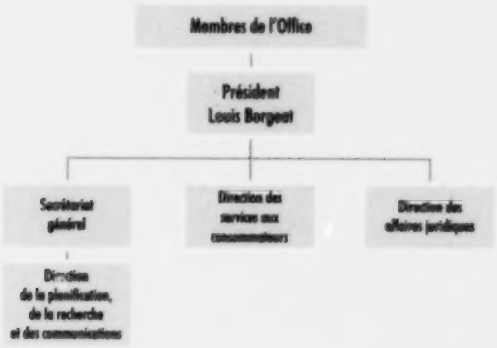
Nicole Papineau
Directrice des affaires juridiques

Gilles Angers
Secrétaire général

Jorge Passalacqua
Directeur de la planification, de la recherche et des communications

Organigramme de l'Office au 31 mars 2009

L'annexe II présente l'organigramme détaillé



Membres de l'Office

Rangée du haut :

M^me^ Hind Sergieh, présidente du Groupe Sergieh inc.

M^me^ Renée Condé-Icart, directrice générale du Centre de la petite enfance Ami Soleil de 1977 à 2005 et elle est retraitée de cette fonction depuis.

M. Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur.

M^me^ Thérèse Richer, coordonnatrice de l'ACEF Rive-Sud de Québec et membre du conseil d'administration de l'Union des consommateurs.

Rangée du bas :

M. René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation.

M^me^ Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique au Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval.

M. Pierre Couture, président de l'Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

Absent : M. Jacques Elliott, éditeur et administrateur d'une firme de consultant.

Comité de gestion

LOUIS BORGEAT
Président de l'Office de la protection du consommateur

GARY FROST
Directeur des services aux consommateurs

NICOLE PAPINEAU
Directrice des affaires juridiques

GILLES ANGERS
Secrétaire général

JORGE PASSALACQUA
Directeur de la planification, de la recherche et des communications

Message du président

Louis Borgeat

Le présent Rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par l'Office en 2008-2009. Il illustre les efforts fournis par l'Office pour accroître la participation des acteurs socioéconomiques à la protection des consommateurs. Il décrit les efforts déployés pour la révision de la législation sous la responsabilité de l'Office, ainsi que ceux visant l'amélioration de l'accessibilité des services offerts aux différentes clientèles. De plus, il met en lumière l'importance accrue accordée par l'organisme à la surveillance des marchés.

Le dossier de la publicité à but commercial destinée aux enfants de moins de treize ans, interdite par la *Loi sur la protection du consommateur*, a exigé d'importants efforts de la part du personnel de l'Office au cours de la dernière année. Ce dossier est étroitement lié au Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012, puisque plusieurs publicités sur lesquelles l'Office a enquêté avaient pour but de promouvoir la malbouffe. En effet, certaines entreprises bien connues dans le domaine de l'alimentation ont reconnu leur culpabilité à propos d'accusations affirmant qu'elles avaient fait de la publicité à but commercial destinée aux personnes de moins de treize ans. L'Office sera particulièrement vigilant à cet égard dans le futur et il n'hésitera pas à intervenir de nouveau.

Ce n'est pas qu'en matière pénale que l'Office a été actif dans ce dossier. L'automne dernier, l'organisme a procédé au lancement d'une brochure intitulée « Vos enfants et la pub », qui traite, notamment, des effets de la publicité sur la santé des enfants. Cette brochure a d'abord été distribuée avec le « Guide jouets 2009 » du magazine *Protégez-Vous* et, par la suite, dans les écoles primaires et le milieu des services de garde à l'enfance du Québec. Au total, 272 000 exemplaires de cette brochure, dont 7 000 en anglais, ont été distribués.

En matière de surveillance, l'Office s'efforce d'intervenir partout au Québec. À cette fin, un projet pilote d'inspection a été lancé en 2008-2009 dans quatre régions, soit l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière, les Laurentides et l'Outaouais. Des agents des bureaux régionaux de l'Office ont visité près d'une centaine de commerces afin d'y vérifier le respect de diverses dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*. D'abord préventive, cette approche a permis de diminuer, de façon significative, le taux de non-conformité aux articles de lois visés. Puisque ce projet de surveillance a donné des résultats qui se sont révélés probants, il sera graduellement mis en œuvre par l'ensemble des onze bureaux régionaux de l'Office.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'année financière 2008-2009 représente la dernière de l'actuel cycle stratégique de l'Office. L'organisme a atteint la plupart des objectifs de son Plan stratégique 2005-2008. Au fil de ces quatre années, de meilleurs liens ont été tissés avec les partenaires stratégiques, le mandat de surveillance a été renforcé, les services d'information aux consommateurs ont été modernisés et le dispositif législatif administré par l'Office a continué son adaptation en fonction de l'évolution de l'environnement économique. Par ailleurs, je tiens à souligner le travail accompli par l'ensemble du personnel de l'Office dans la préparation du nouveau Plan stratégique 2009-2013, qui sera adopté au cours de la prochaine année.

C'est donc avec fierté que je dépose le Rapport annuel de gestion de l'Office pour l'exercice 2008-2009. Les résultats qui y sont rapportés témoignent concrètement de l'engagement du personnel et des membres de l'Office envers la protection et la défense des intérêts des consommateurs québécois.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat

Contexte

Depuis 1971, l'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger et de défendre les intérêts des consommateurs québécois. Son intervention dans le marché vise à établir un meilleur équilibre dans les rapports entre les consommateurs et les commerçants et elle contribue à l'établissement du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise.

Les dépenses des consommateurs comptent pour environ 61 % du produit intérieur brut (PIB) du Québec, ce qui fait de la consommation le principal moteur de l'économie. Le consommateur contemporain est mieux informé de ses droits, de ses responsabilités et de ses recours. Toutefois, la relation entre l'entreprise et le consommateur se caractérise toujours par une disparité des connaissances et des moyens, en la défaveur de ce dernier. Pour pallier ce déséquilibre et permettre au consommateur de faire des choix de consommation éclairés, l'action de l'Office se traduit par quatre grands mandats : la surveillance des lois sous sa responsabilité, l'information et l'éducation des consommateurs et des commerçants, l'indemnisation et la concertation des agents socioéconomiques.

Dans l'accomplissement de ses mandats, l'Office doit tenir compte des divers changements sociétaux qui influent sur le domaine de la consommation. L'épidémie d'obésité des pays occidentaux force les gouvernements mondiaux à agir, notamment en matière de contrôle de la publicité alimentaire destinée aux enfants, ce qui interpelle l'Office en ce qui concerne son rôle dans le domaine de la publicité commerciale adressée aux enfants de moins de treize ans. Par ailleurs, le développement accéléré des nouvelles technologies, la complexification des contrats, la multiplication des plateformes d'achat, le manque ou la surabondance d'information représentent autant de tendances actuelles menaçant l'équilibre des rapports de force entre les commerçants et les consommateurs. De plus, les citoyens et les gouvernements accordent de plus en plus d'importance aux principes de développement durable.

Source : Réjean Meloche

Me Nathalie Jackson, lors du lancement de la brochure « Vos enfants et la pub ».

L'année financière 2008-2009 marque l'échéance du Plan stratégique 2005-2008. En préparation d'un nouveau plan stratégique, en plus du contexte présenté précédemment, les gestionnaires de l'Office ont scruté avec attention la capacité organisationnelle de l'Office et ont consulté les partenaires, les employés et les citoyens au sujet des nouvelles orientations à privilégier.

Faits saillants

Publicité commerciale destinée aux enfants : l'Office intervient

- Recrudescence des plaintes et des dénonciations transmises à l'Office en ce qui concerne la publicité commerciale destinée aux enfants de moins de treize ans.

- Plaidoyer de culpabilité dans ce type d'infraction par deux entreprises bien connues du domaine de l'alimentation.

- Participation active de l'Office au Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012, avec le soutien financier du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif.

- Conception, en partenariat avec Les Éditions *Protégez-Vous*, et distribution de 272 000 exemplaires de la brochure « Vos enfants et la pub », qui traite, notamment, des effets de la publicité sur la santé des enfants.

Activités de surveillance en région : un projet pilote réussi

- Visite par des agents de protection du consommateur d'une centaine de commerces dans quatre régions du Québec (Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière, Laurentides et Outaouais) afin de vérifier le respect de diverses dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*.

- Diminution significative du taux de non-conformité aux articles de lois visés.

- Mise en place prévue de cette approche préventive de surveillance par l'ensemble des bureaux régionaux de l'Office avec l'appui des 35 agents de protection du consommateur qui y exercent leurs activités.

Révision législative : une deuxième phase en cours

- Travaux exécutés en vue d'une deuxième phase de modifications législatives portant sur des sujets tels que les pratiques commerciales abusives et les contrats de services fournis à distance, en particulier dans les télécommunications.

- Tenue d'une vaste consultation auprès des principaux acteurs du secteur du voyage à propos d'ajustements au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et de modifications aux diverses catégories de permis d'agents de voyages.

Indemnisation : des centaines de consommateurs récupèrent leur argent

- Indemnisation, par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, de 1 903 consommateurs dont le fournisseur de services de voyages n'a pas été en mesure de livrer sa prestation ou à la suite de la cessation des activités d'un agent de voyages dont le cautionnement n'a pas été suffisant pour indemniser ses clients.

- Indemnisation, à partir des cautionnements fournis par les commerçants, de 440 consommateurs dans les secteurs du commerce itinérant et des studios de santé, le plus souvent des centres de conditionnement physique.

Relations avec les partenaires : plusieurs projets réalisés

- Colloque, ayant pour thème le crédit et l'endettement, organisé par Option consommateurs et Les Éditions *Protégez-Vous*, sous l'égide de l'Office de la protection du consommateur, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec et l'Autorité des marchés financiers.

- Appui à la Coalition des associations de consommateurs pour l'organisation de sa campagne « Dans la marge jusqu'au cou ! ».

- Appui à l'ACEF Rive-Sud de Québec pour l'organisation de la sixième édition de sa campagne « Les prix du cœur de la publicité ».

Financement de l'Office : exploration de nouvelles avenues

- Remboursement à l'Office des frais de gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages à partir du calcul effectué par une firme comptable du coût de revient réel.

- Calcul, par une firme d'experts-comptables, du coût de revient des différentes catégories de permis délivrés par l'Office.

- Conclusion d'une entente d'assouplissement budgétaire avec le ministère des Finances pour l'année financière 2009-2010.

Gestion des documents et de l'information : efficience, sécurité et transparence

- Évaluation de l'actif informationnel en vue de revoir la structure de l'ensemble de l'actif et, ainsi, de consolider la sécurité de l'information et des renseignements personnels détenus par l'Office.

- Lancement du projet de gestion intégrée des documents, dont les travaux ont mené à la refonte des plans de classification et de conservation des documents et qui devrait, au cours de la prochaine année, permettre la mise en place d'un outil de gestion électronique des documents.

- Poursuite de la mise en application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, qui permettra aux citoyens de trouver plus facilement les documents détenus par l'Office, de consulter un plus grand nombre de documents en ligne, et de faciliter leurs démarches de demande d'accès à l'information.

Résultats de l'Office

CHAPITRE 1

Bureau régional de Trois-Rivières

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008 2

Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens 2008-2009 4

Plan stratégique 2005-2008 7

Déclaration de services aux citoyens 2008-2009 25

Faits saillants de 2008-2009

Élaboration et diffusion d'une campagne d'information et de sensibilisation sur la publicité commerciale destinée aux enfants de moins de treize ans. Mise en œuvre d'un protocole d'entente avec Services Québec ayant pour but l'interconnexion avec le centre d'appels de l'Office. Réussite de 646 activités de surveillance, 28 % de plus que la cible du Plan stratégique 2005-2008. Vérification effectuée dans l'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office.

Orientation stratégique

Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur

Axe d'intervention 1
Participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.	Atteinte	7
Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des collaborations en recherche, en éducation et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.	Atteinte	8

Axe d'intervention 2
Modernisation des services d'information aux consommateurs

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Améliorer l'accessibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.	Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.	Atteinte	10
	Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à trois minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.	Non atteinte	11
	Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.	Atteinte	12
	La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.	Non atteinte	13

Axe d'intervention 3
Accentuation des activités de surveillance

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Accroître les activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification.	Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 %, d'ici 2008.	Atteinte	15

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Renforcer l'efficacité du dispositif des permis.	L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.	Atteinte	18
	L'évaluation de l'opportunité d'implanter ou de compléter un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera réalisée en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.	Atteinte	19

Axe d'intervention 4
Révision législative

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Adapter le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.	Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.	Atteinte	20

Axe d'intervention 5
Développement et planification de la main-d'œuvre

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.	L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008.	Atteinte	22

Quatorze engagements pour un meilleur service aux citoyens

		Indicateurs	Résultats
Engagement 1	Rendre le site Internet de l'Office disponible en tout temps.	Taux d'heures de disponibilité du site Internet.	100 %
Engagement 2	Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.	Taux d'heures d'accessibilité au service téléphonique.	100 %
Engagement 3	S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas 4 minutes.	Taux d'appels téléphoniques dont le délai d'attente est inférieur à 4 minutes.	39 %
Engagement 4	Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.	Taux d'heures d'accessibilité au système téléphonique de réponses vocales interactives.	100 %
Engagement 5	Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.	Taux d'heures d'ouverture pour l'ensemble des bureaux régionaux.	94 %
Engagement 6	Expédier, dans un délai de 3 jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office.	Taux de réponses aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet, envoyées dans les 3 jours ouvrables.	94 %
Engagement 7	Faire preuve dans les communications avec le citoyen de courtoisie, d'écoute, de compétence, de rigueur, d'impartialité, d'empressement en utilisant un langage clair et simple.	Nombre de plaintes reçues par l'Office concernant la qualité des communications.	15
Engagement 8	Rendre le site Internet et les bureaux régionaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités.	Nombre de plaintes.	0
		Taux de bureaux régionaux accessibles.	100 %
Engagement 9	Expédier un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite dûment déposée.	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 2 jours ouvrables.	98 %
Engagement 10	Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet.	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables.	86 %

		Indicateurs	Résultats
Engagement 11	Indemniser les consommateurs dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.	Taux de consommateurs indemnisés dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.	98 %
Engagement 12	Délivrer le permis approprié, dans un délai de 12 jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.	Taux de permis délivrés dans les 12 jours ouvrables.	82 %
Engagement 13	Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.	Nombre de demandes d'accès à l'information.	38
		Taux des demandes traitées dans les délais prescrits par la loi.	100 %
Engagement 14	Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires, dans un délai de 15 jours ouvrables, au sujet d'une prestation de service ou concernant la manière dont l'Office exerce son mandat.	Nombre de plaintes traitées.	70
		Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables.	88 %
		Nombre de dossiers suivis d'une action de l'Office.	42

Quatorze engagements pour un meilleur service aux citoyens

		Indicateurs	Résultats
Engagement 1	Rendre le site Internet de l'Office disponible en tout temps.	Taux d'heures de disponibilité du site Internet.	100 %
Engagement 2	Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.	Taux d'heures d'accessibilité au service téléphonique.	100 %
Engagement 3	S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas 4 minutes.	Taux d'appels téléphoniques dont le délai d'attente est inférieur à 4 minutes.	39 %
Engagement 4	Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.	Taux d'heures d'accessibilité au système téléphonique de réponses vocales interactives.	100 %
Engagement 5	Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.	Taux d'heures d'ouverture pour l'ensemble des bureaux régionaux.	94 %
Engagement 6	Expédier, dans un délai de 3 jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office.	Taux de réponses aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet, envoyées dans les 3 jours ouvrables.	94 %
Engagement 7	Faire preuve dans les communications avec le citoyen de courtoisie, d'écoute, de compétence, de rigueur, d'impartialité, d'empressement en utilisant un langage clair et simple.	Nombre de plaintes reçues par l'Office concernant la qualité des communications.	15
Engagement 8	Rendre le site Internet et les bureaux régionaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités.	Nombre de plaintes.	0
		Taux de bureaux régionaux accessibles.	100 %
Engagement 9	Expédier un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite dûment déposée.	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 2 jours ouvrables.	98 %
Engagement 10	Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet.	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables.	86 %

		Indicateurs	Résultats
Engagement 11	Indemniser les consommateurs dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.	Taux de consommateurs indemnisés dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.	98 %
Engagement 12	Délivrer le permis approprié, dans un délai de 12 jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.	Taux de permis délivrés dans les 12 jours ouvrables.	82 %
Engagement 13	Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.	Nombre de demandes d'accès à l'information.	38
		Taux des demandes traitées dans les délais prescrits par la loi.	100 %
Engagement 14	Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires, dans un délai de 15 jours ouvrables, au sujet d'une prestation de service ou concernant la manière dont l'Office exerce son mandat.	Nombre de plaintes traitées.	70
		Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables.	60 %
		Nombre de dossiers suivis d'une action de l'Office.	42

Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur

Axe 1

Participation des agents socioéconomiques à la protection des consommateurs

L'Office n'est pas le seul organisme à exercer des activités dans le domaine de la protection du consommateur. Le mouvement associatif joue un rôle important et déterminant dans la défense des intérêts des consommateurs. Les associations de l'industrie participent également à cette protection en sensibilisant leurs membres à l'importance d'adopter de saines pratiques commerciales. Le milieu universitaire, quant à lui, contribue par ses recherches à définir les enjeux en matière de consommation et à élaborer les solutions pour améliorer les dispositifs de protection des consommateurs. Par conséquent, le développement de partenariats et de collaborations avec ces acteurs du domaine constitue un objectif de première importance.

Objectif 1.1 Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.1.1 Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.

En 2008-2009, l'Office a poursuivi les travaux de concertation dans le secteur du commerce d'automobiles neuves. De plus, sept engagements volontaires ont été signés avec sept entreprises des secteurs du recouvrement de créances et des studios de santé.

— **Commerce d'automobiles neuves**

Dans le contexte de la table de concertation dans le secteur automobile créée en 2005, l'Office a amorcé, au printemps 2007, des travaux en vue d'établir des règles de conduite dans le secteur de la vente d'automobiles neuves. Cette table de concertation est formée de représentants de l'État, soit la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et l'Office de la protection du consommateur, de l'industrie et des associations de consommateurs. Les travaux se sont poursuivis durant l'année 2008-2009 afin de déterminer les principales problématiques et les solutions pour y remédier. Tout comme dans le secteur du commerce d'automobiles d'occasion, l'Office souhaite que ces travaux mènent à l'adoption d'un ensemble de règles de conduite consensuelles applicables dans ce secteur d'activité.

— **Studios de santé et recouvrement de créances**

L'Office exerce une surveillance étroite des commerçants en ce qui concerne la délivrance ou le renouvellement des permis. À la suite de ces activités de surveillance, l'Office peut convoquer les commerçants dont les activités sont jugées problématiques et il peut leur demander de signer un engagement volontaire. Cette mesure permet à l'Office de sévir plus promptement et plus sévèrement si ces commerçants ne respectent pas l'engagement volontaire auquel ils ont souscrit. En 2008-2009, cinq engagements ont été signés dans le secteur des studios de santé et deux dans le secteur du recouvrement de créances.

BILAN 2005-2009

Cible 1.1.1

- **Étendue par décret en 2006-2007 d'un engagement volontaire signé par plus de 1 100 commerçants en 2005-2006 dans le domaine du commerce d'automobiles d'occasion. Cet engagement a établi un ensemble de règles de conduite, notamment en matière de publicité.**
- **Signature de 23 engagements volontaires avec des commerçants ciblés des secteurs du commerce itinérant, du recouvrement de créances et des studios de santé.**

Cible atteinte

Objectif 1.2 Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.2.1 Des collaborations en recherche, en éducation et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.

En 2008-2009, l'Office a consacré l'essentiel de ses efforts de collaboration en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs autour de deux thèmes : le crédit et l'endettement, ainsi que la publicité commerciale destinée aux enfants.

— **Crédit et endettement**

- Un colloque ayant pour thème le crédit et l'endettement a été organisé par Option consommateurs et Les Éditions *Protégez-Vous*, sous l'égide de l'Office de la protection du consommateur, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec et l'Autorité des marchés financiers.

- L'Office a également participé à la campagne « Dans la marge jusqu'au cou ! » visant à sensibiliser les consommateurs aux dangers du crédit et du surendettement. Cette campagne a été pilotée par la Coalition des associations de consommateurs du Québec.
- L'Office a collaboré à la campagne « Les prix du cœur de la publicité » avec l'ACEF Rive-Sud de Québec et Centraide. Cette activité d'éducation et de sensibilisation permet aux jeunes d'évaluer les valeurs véhiculées par différentes publicités télévisées.
- L'Office a appuyé plusieurs projets d'information, de sensibilisation et de formation touchant le crédit, l'endettement et le budget, élaborés par différentes associations de consommateurs.

— **Publicité commerciale destinée aux enfants**

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012, l'Office a mis en œuvre une campagne d'information et de sensibilisation à la publicité commerciale qui s'adresse aux enfants de moins de treize ans. Bénéficiant d'un soutien financier provenant du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, l'Office a publié une brochure intitulée « Vos enfants et la pub », distribuée avec le « Guide jouet 2009 » du magazine *Protégez-Vous*, ainsi que dans les écoles primaires et le milieu des services de garde à l'enfance. Une campagne d'information et de publicité est venue appuyer ce projet de distribution.

BILAN 2005-2009

Cible 1.2.1

- **Collaboration annuelle aux campagnes « Les prix du cœur de la publicité » et « Dans la marge jusqu'au cou ! », respectivement organisées par l'ACEF Rive-Sud de Québec et la Coalition des associations de consommateurs du Québec.**
- **Collaboration à plusieurs projets en compagnie de partenaires stratégiques, dont plusieurs associations québécoises de consommateurs, Les Éditions *Protégez-Vous* et des chercheurs spécialisés en consommation.**

Cible atteinte

Axe 2

Modernisation des services d'information aux consommateurs

L'accès à une information pertinente, compréhensible et impartiale représente un puissant vecteur d'autonomie du consommateur. À cet égard, l'Office prévoit agir sur trois plans particuliers : l'optimisation de l'infrastructure technologique du centre d'appels visant une accessibilité accrue au service téléphonique ; la bonification de l'information disponible dans le site Internet et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec ; et la mise en œuvre d'une entente avec Services Québec pour le traitement des appels qu'il achemine à l'Office.

Objectif 2.1 Améliorer l'accessibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.

Cible 2.1.1 Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.

Mis en fonction en avril 2006, le centre d'appels de l'Office a permis des gains de productivité considérables. Depuis, tous les agents de protection du consommateur des onze bureaux régionaux sont reliés en réseau. Au moyen de ce centre d'appels, les consommateurs bénéficient d'une accessibilité accrue aux services de renseignements et de soutien ainsi qu'au traitement des plaintes.

Malgré les gains de productivité rendus possibles par la mise en place du centre d'appels, le volume d'appels traités par les agents de l'Office a diminué de 17 % en 2008-2009, passant de 203 245 à 169 415. Cette baisse marquée est attribuable à deux facteurs principaux, soit la diminution de l'effectif et la complexification des appels. D'une part, le nombre d'équivalents temps complet (ETC)[1] consacrés au traitement des demandes de renseignements a diminué de 13 %. Les mesures de réduction de la taille de l'État et les départs à la retraite d'agents expérimentés expliquent cette baisse. D'autre part, l'augmentation importante de la durée moyenne des appels illustre bien le phénomène de complexification des problèmes de consommation. De plus, puisqu'une majorité de consommateurs consultent le site Internet de l'Office avant de téléphoner, les questions soumises aux agents sont de plus en plus précises et elles requièrent un plus grand nombre d'explications qu'elles ne l'exigeaient auparavant. Ainsi, en deux ans, la durée des appels a augmenté de 13 %.

1. L'annexe VII fournit une définition de l'indicateur ETC.

Efficience du traitement des appels

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Variation de 2007-2008 à 2008-2009
ETC alloués au traitement des appels et des demandes de renseignements (A)	11,4	10,7	9,3	-13 %
Appels traités (B)	217 896	203 245	169 415	- 17 %
Nombre moyen d'appels traités par ETC (B/A)	19 114	18 995	18 217	- 4 %
Durée moyenne (en secondes) du traitement des appels	280	302	322	7 %

Le nouveau système téléphonique offre une souplesse accrue dans l'organisation du travail des agents de protection du consommateur, ce qui a permis l'accroissement de leur participation aux activités de surveillance de l'Office.

BILAN 2005-2009

Cible 2.1.1

Mise en fonction, en 2006-2007, d'un centre d'appels reliant en réseau les agents de protection du consommateur des onze bureaux régionaux de l'Office.

Cible atteinte

Cible 2.1.2

Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à trois minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.

En 2008-2009, le délai d'attente a été inférieur à trois minutes pour 34 % des consommateurs qui téléphonent à l'Office. En dépit des gains qui découlent de la mise en place du système téléphonique et du réaménagement des horaires de travail des agents de protection du consommateur, la cible fixée quant au délai d'attente n'a pas été atteinte.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Taux d'appels dont le délai d'attente a été inférieur à 3 minutes	74 %	41 %	34 %

Le délai d'attente au téléphone s'explique par l'augmentation de la durée moyenne de traitement ainsi que par la décroissance des ressources humaines consacrées au traitement des appels téléphoniques. Ces deux éléments ont contribué à la chute, au cours des deux dernières années, de la proportion d'appels dont le délai d'attente a été inférieur à trois minutes. D'une part, comme l'indique le tableau de la page 11, les ressources humaines consacrées au traitement des appels ont diminué de 13 % par rapport à 2007-2008. D'autre part, la durée moyenne de traitement des appels a augmenté de 20 secondes (7 %) durant la même période. Par ailleurs, la participation des agents de protection du consommateur aux activités de surveillance de l'Office a fait en sorte que la proportion du temps qu'ils consacrent à la réponse téléphonique a diminué légèrement.

BILAN 2005-2009

Cible 2.1.2

Depuis la mise en fonction du centre d'appels en avril 2006, le taux d'appels dont le délai d'attente a été inférieur à trois minutes s'élève à 51 % des appels. Malgré les gains d'efficience apportés par le centre d'appels, la diminution de l'effectif et l'augmentation de la durée moyenne des appels ont empêché l'atteinte de cette cible.

Cible non atteinte

Cible 2.1.3

Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.

Un protocole d'entente a été mis en œuvre en 2008-2009 entre l'Office et Services Québec. Puisque les technologies utilisées par les deux organismes sont compatibles, l'entente prévoit que les appels reçus par Services Québec qui concernent l'Office seront directement transférés au centre d'appels de l'Office. Cette mesure permet une meilleure accessibilité à nos services d'information, en plus de simplifier les démarches pour les consommateurs.

BILAN 2005-2009

Cible 2.1.3

Signature en 2008-2009 d'une entente d'interconnexion des centres d'appels de l'Office et de Services Québec. Malgré le fait que l'entente ait été conclue après 2007, l'Office considère la cible atteinte.

Cible atteinte

Cible 2.1.4

La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.

La cible ayant pour but d'obtenir un million de visites dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec n'a pas été atteinte en 2008-2009. Au cours du dernier exercice financier, ce sont un peu plus de 612 000 visites qui ont été enregistrées dans le site de l'Office. En additionnant ces visites à celles de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (116 274), le degré de fréquentation s'est élevé, cette année, à 728 552 visites.

Le site Internet de l'Office a été refondu, puis mis en ligne le 31 mars 2008. Par la même occasion, la méthode de calcul utilisée par l'application informatique afin de compiler le nombre de visites a été ajustée. Cette nouvelle méthode de calcul entraîne une baisse importante du volume de visites uniques dans son site. L'Office considère que cette méthode fournit un reflet plus rigoureux de l'affluence réelle. Par conséquent, des ajustements rétroactifs, présentés dans le tableau suivant, ont été apportés aux données du site de l'Office qui relèvent des années antérieures à 2008-2009.

Ajustements rétroactifs du nombre de visites dans le site de l'Office (de 2004-2005 à 2007-2008)

Année financière	Nombre de visites dans le site de l'Office		
	Ancien total	Nombre de visites soustraites	Total ajusté
2004-2005	568 157	346 576	221 581
2005-2006	798 960	487 366	311 594
2006-2007	905 123	575 702	329 421
2007-2008	1 038 051	612 036	426 015

Le tableau et le graphique apparaissant à la page suivante présentent l'évolution du nombre des visites au cours des années allant de 2004-2005 à 2008-2009. Au cours de cette période, la fréquentation a augmenté de 14 % par année, en moyenne. Cette hausse est attribuable, essentiellement, à l'augmentation des visites du site Internet de l'Office. En 2003-2004, le nombre de visites du site de l'Office représentait 51 % des visites totales. En 2008-2009, cette proportion a grimpé à 84 %. Chaque année, en moyenne, le nombre de visites dans le site de l'Office a augmenté de 30 %.

Cible 2.1.4

La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.

La cible ayant pour but d'obtenir un million de visites dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec n'a pas été atteinte en 2008-2009. Au cours du dernier exercice financier, ce sont un peu plus de 612 000 visites qui ont été enregistrées dans le site de l'Office. En additionnant ces visites à celles de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (116 274), le degré de fréquentation s'est élevé, cette année, à 728 552 visites.

Le site Internet de l'Office a été refondu, puis mis en ligne le 31 mars 2008. Par la même occasion, la méthode de calcul utilisée par l'application informatique afin de compiler le nombre de visites a été ajustée. Cette nouvelle méthode de calcul entraîne une baisse importante du volume de visites uniques dans son site. L'Office considère que cette méthode fournit un reflet plus rigoureux de l'affluence réelle. Par conséquent, des ajustements rétroactifs, présentés dans le tableau suivant, ont été apportés aux données du site de l'Office qui relèvent des années antérieures à 2008-2009.

Ajustements rétroactifs du nombre de visites dans le site de l'Office (de 2004-2005 à 2007-2008)

Année financière	Nombre de visites dans le site de l'Office		
	Ancien total	Nombre de visites soustraites	Total ajusté
2004-2005	568 157	346 576	**221 581**
2005-2006	798 960	487 366	**311 594**
2006-2007	905 123	575 702	**329 421**
2007-2008	1 038 051	612 036	**426 015**

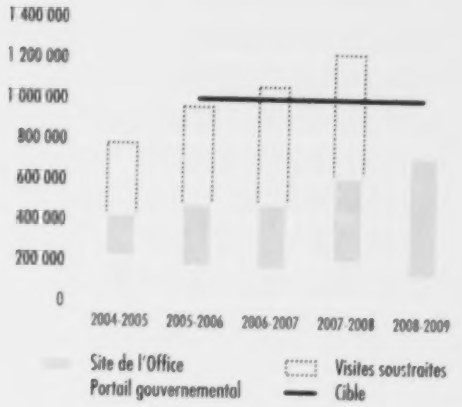
Le tableau et le graphique apparaissant à la page suivante présentent l'évolution du nombre des visites au cours des années allant de 2004-2005 à 2008-2009. Au cours de cette période, la fréquentation a augmenté de 14 % par année, en moyenne. Cette hausse est attribuable, essentiellement, à l'augmentation des visites du site Internet de l'Office. En 2003-2004, le nombre de visites du site de l'Office représentait 51 % des visites totales. En 2008-2009, cette proportion a grimpé à 84 %. Chaque année, en moyenne, le nombre de visites dans le site de l'Office a augmenté de 30 %.

La baisse de 39 % du nombre des visites dans le portail gouvernemental au cours des années allant de 2007-2008 à 2008-2009 peut être expliquée par la reconfiguration de son arborescence, où la section pour les consommateurs a été déplacée, devenant ainsi un peu moins facilement accessible.

Affluence dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (de 2004-2005 à 2008-2009)

Année financière	Nombre de visites					
	Site de l'Office (total ajusté)	Variation annuelle	Portail Québec	Variation annuelle	Total global (ajusté)	Variation annuelle
2004-2005	221 581	—	209 740	—	431 321	—
2005-2006	311 594	41 %	167 513	-20 %	479 107	11 %
2006-2007	329 421	6 %	154 943	-8 %	484 364	1 %
2007-2008	426 015	29 %	191 159	23 %	617 174	27 %
2008-2009	612 278	44 %	116 274	-39 %	728 552	18 %

Visites du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (5 ans)

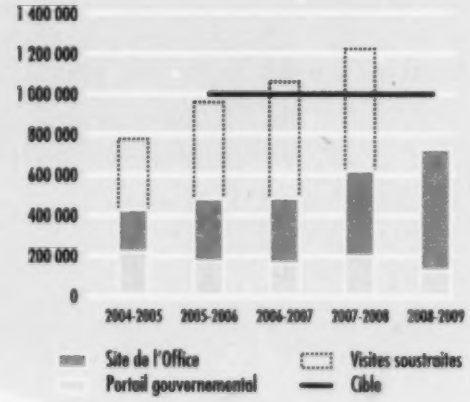


La baisse de 39 % du nombre des visites dans le portail gouvernemental au cours des années allant de 2007-2008 à 2008-2009 peut être expliquée par la reconfiguration de son arborescence, où la section pour les consommateurs a été déplacée, devenant ainsi un peu moins facilement accessible.

Affluence dans le site Internet de l'Office et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (de 2004-2005 à 2008-2009)

Année financière	Nombre de visites					
	Site de l'Office (total ajusté)	Variation annuelle	Portail Québec	Variation annuelle	Total global (ajusté)	Variation annuelle
2004-2005	221 581	—	209 740	—	431 321	—
2005-2006	311 594	41 %	167 513	-20 %	479 107	11 %
2006-2007	329 421	6 %	154 943	-8 %	484 364	1 %
2007-2008	426 015	29 %	191 159	23 %	617 174	27 %
2008-2009	612 278	44 %	116 274	-39 %	728 552	18 %

Visites du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec (5 ans)



BILAN 2005-2009

Cible 2.1.4

En 2008-2009, la fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec a été de 728 552 visiteurs. Techniquement, ce résultat en deçà de la cible est attribuable au changement apporté, en 2008-2009, dans la méthode de calcul du nombre des visites dans le site de l'Office. Notons, toutefois, que la cible avait été fixée, en 2004-2005, sur la base des données fournies par la méthode de calcul précédente.

Cible non atteinte

Axe 3

Accentuation des activités de surveillance

Les consommateurs québécois et les associations de commerçants ont des attentes élevées quant au rôle que l'Office doit jouer en matière de surveillance des marchés. Ils souhaitent que l'Office réduise les pratiques commerciales préjudiciables et la concurrence déloyale de certains commerçants. À cet égard, le dispositif des permis représente une composante essentielle de la fonction de surveillance. Il permet d'exercer un contrôle auprès des commerçants qui, pour obtenir un permis, doivent respecter un certain nombre de conditions. L'Office peut révoquer le permis des commerçants qui ne respectent pas ces exigences. De plus, l'obligation du cautionnement associé au permis procure au consommateur une protection financière efficace. Dans ce contexte, il est approprié, d'une part, d'accroître les activités de surveillance et, d'autre part, de renforcer le dispositif des permis et de l'étendre, éventuellement, à d'autres secteurs d'activité commerciale.

Objectif 3.1 Accroître les activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification

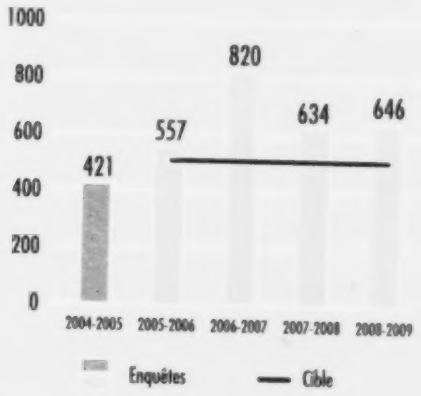
Cible 3.1.1 Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 % d'ici 2008.

En 2008-2009, l'Office a réalisé 646 activités de surveillance, comparativement à 634 au cours de l'année précédente. Ce résultat se situe bien au-delà de la cible de 505 activités de surveillance, ce qui correspond à une augmentation de 20 % par rapport au total de 2004-2005. Des activités de 2008-2009, 142 ont été

accomplies par les agents de protection du consommateur des bureaux régionaux de l'Office. En appuyant ainsi les enquêteurs dans la réalisation de leur mandat, les agents rendent possible une meilleure couverture, à l'échelle nationale, des activités de surveillance de l'Office.

Cette année, un projet pilote d'inspection mené par les agents des bureaux régionaux de l'Office a ciblé les secteurs de l'automobile d'occasion et de l'indication des prix dans quatre régions du Québec : l'Outaouais, les Laurentides, Lanaudière et l'Abitibi-Témiscamingue. À la suite du projet pilote, les taux de non-conformité observés chez les commerçants de ces régions sont passés, respectivement, de 40 % à 9 % et de 50 % à 8 % pour le secteur de l'automobile d'occasion et de l'indication des prix. Ces inspections ainsi que les suivis effectués auprès des commerçants où des manquements avaient été observés ont permis à l'Office de mesurer le degré d'observance des lois et d'amener la plupart des commerçants fautifs à corriger leurs pratiques.

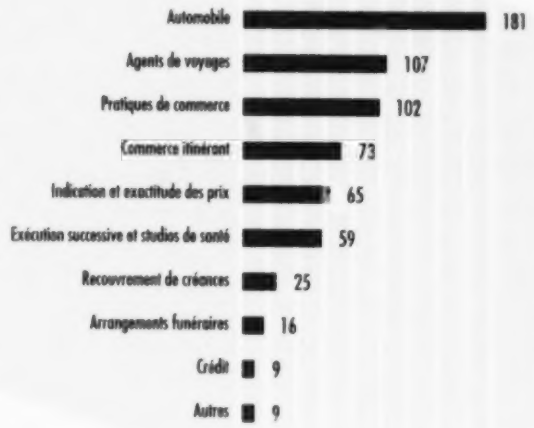
Activités de surveillance accomplies (5 ans)



Le domaine des enquêtes

Le graphique suivant répartit, par domaine de consommation, les 646 activités de surveillance menées par l'Office en 2008-2009.

Activités de surveillance menées en 2008-2009, par domaine de consommation



Près de 30 % des activités de surveillance ont été réalisées dans le domaine de l'automobile. Le domaine du voyage a été la cible de 17 % des activités. Ces deux domaines accaparent, chaque année, une proportion importante de l'effort de surveillance de l'Office.

En 2008-2009, l'Office a notamment réalisé d'importantes activités de surveillance. Parmi celles-ci :

- 43 vérifications dans le cadre d'un programme de vérification des vendeurs d'automobiles d'occasion qui omettent d'indiquer leur véritable statut (faux particuliers) ;
- 10 enquêtes complexes relativement à la publicité à but commercial destinée aux enfants âgés de moins de treize ans.

BILAN 2005-2009

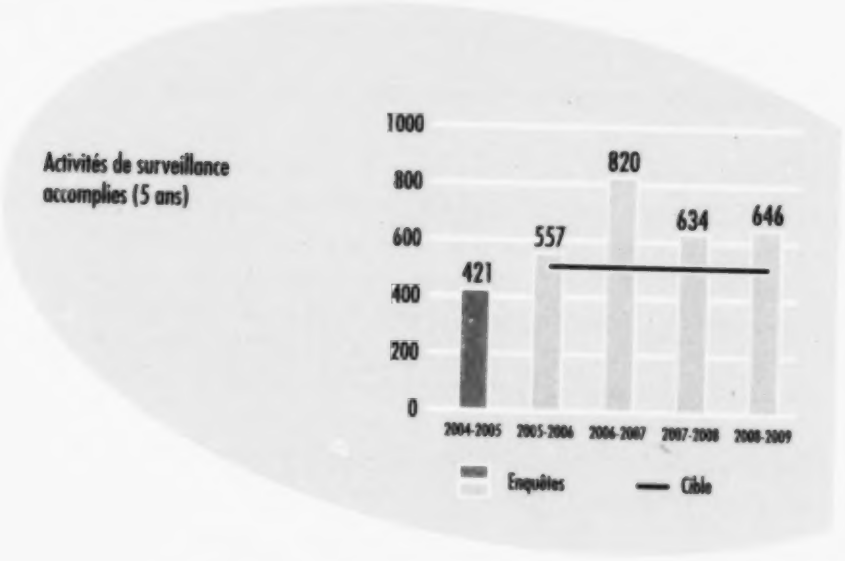
Cible 3.1.1

En moyenne, 664 activités de surveillance ont été menées annuellement, ce qui représente une augmentation de 58 % par rapport au total de 2004-2005, année de référence.

Cible atteinte

accomplies par les agents de protection du consommateur des bureaux régionaux de l'Office. En appuyant ainsi les enquêteurs dans la réalisation de leur mandat, les agents rendent possible une meilleure couverture, à l'échelle nationale, des activités de surveillance de l'Office.

Cette année, un projet pilote d'inspection mené par les agents des bureaux régionaux de l'Office a ciblé les secteurs de l'automobile d'occasion et de l'indication des prix dans quatre régions du Québec : l'Outaouais, les Laurentides, Lanaudière et l'Abitibi-Témiscamingue. À la suite du projet pilote, les taux de non-conformité observés chez les commerçants de ces régions sont passés, respectivement, de 40 % à 9 % et de 50 % à 8 % pour le secteur de l'automobile d'occasion et de l'indication des prix. Ces inspections ainsi que les suivis effectués auprès des commerçants où des manquements avaient été observés ont permis à l'Office de mesurer le degré d'observance des lois et d'amener la plupart des commerçants fautifs à corriger leurs pratiques.



Le domaine des enquêtes

Le graphique suivant répartit, par domaine de consommation, les 646 activités de surveillance menées par l'Office en 2008-2009.

Activités de surveillance menées en 2008-2009, par domaine de consommation

Près de 30 % des activités de surveillance ont été réalisées dans le domaine de l'automobile. Le domaine du voyage a été la cible de 17 % des activités. Ces deux domaines accaparent, chaque année, une proportion importante de l'effort de surveillance de l'Office.

En 2008-2009, l'Office a notamment réalisé d'importantes activités de surveillance. Parmi celles-ci :

- 43 vérifications dans le cadre d'un programme de vérification des vendeurs d'automobiles d'occasion qui omettent d'indiquer leur véritable statut (faux particuliers) ;
- 10 enquêtes complexes relativement à la publicité à but commercial destinée aux enfants âgés de moins de treize ans.

BILAN 2005-2009

Cible 3.1.1

En moyenne, 664 activités de surveillance ont été menées annuellement, ce qui représente une augmentation de 58 % par rapport au total de 2004-2005, année de référence.

Cible atteinte

Objectif 3.2 Renforcer l'efficacité du dispositif des permis

Cible 3.2.1 L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.

En 2008-2009, l'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office a fait l'objet d'une vérification. L'Office délivre des permis aux commerçants qui exercent leurs activités dans les six secteurs suivants : le commerce itinérant, le studio de santé, le voyage, le recouvrement de créances, la garantie supplémentaire et le prêt d'argent. Le graphique ci-dessous présente la répartition des 139 vérifications faites dans ces six secteurs.

BILAN 2005-2009

Cible 3.2.1

Au total, 745 vérifications ont été effectuées dans les six secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis de l'Office.

Secteur du commerce itinérant	420 vérifications
Secteur du voyage	175 vérifications
Secteur des studios de santé	98 vérifications
Secteur du recouvrement de créances	24 vérifications
Secteur du prêt d'argent	17 vérifications
Secteur des garanties supplémentaires	11 vérifications

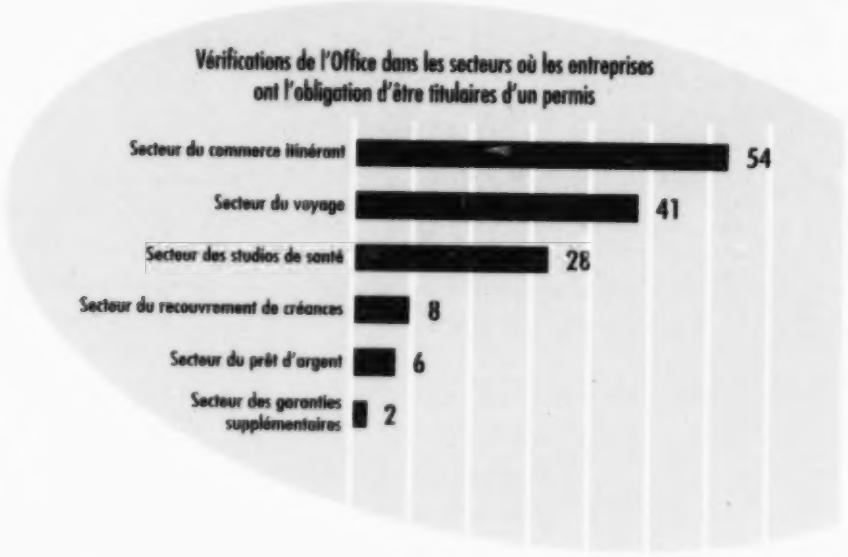
Cible atteinte

Objectif 3.2 Renforcer l'efficacité du dispositif des permis

Cible 3.2.1

L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.

En 2008-2009, l'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office a fait l'objet d'une vérification. L'Office délivre des permis aux commerçants qui exercent leurs activités dans les six secteurs suivants : le commerce itinérant, le studio de santé, le voyage, le recouvrement de créances, la garantie supplémentaire et le prêt d'argent. Le graphique ci-dessous présente la répartition des 139 vérifications faites dans ces six secteurs.



BILAN 2005-2009

Cible 3.2.1

Au total, 745 vérifications ont été effectuées dans les six secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis de l'Office.

Secteur du commerce itinérant	420 vérifications
Secteur du voyage	175 vérifications
Secteur des studios de santé	98 vérifications
Secteur du recouvrement de créances	24 vérifications
Secteur du prêt d'argent	17 vérifications
Secteur des garanties supplémentaires	11 vérifications

Cible atteinte

Cible 3.2.2

L'évaluation de l'opportunité d'implanter ou de compléter un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera réalisée en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.

En 2008-2009, les pourparlers ont repris entre la Société de l'assurance automobile du Québec et l'Office, relativement au projet de transfert, vers ce dernier, de la responsabilité et de la gestion des licences dans le secteur de la vente et du recyclage de véhicules routiers. Au cours des dernières années, les aspects administratifs de l'éventuel transfert ont été examinés. Les deux organismes conviennent de la pertinence et de l'opportunité de ce transfert, qui pourrait être conjugué à l'optimisation de la gestion des licences. Sous réserve de cette optimisation, les associations de consommateurs et les représentants de l'industrie touchés par la question ont appuyé ce projet, qui se traduirait par une surveillance accrue et un meilleur contrôle des règles qui encadrent ce secteur.

En mars 2009, une firme d'experts-comptables a été mandatée conjointement par l'Office et la Société de l'assurance automobile du Québec, non seulement pour mesurer les coûts directs et indirects liés à la gestion actuelle des licences par la Société, mais aussi pour estimer les frais liés à une gestion optimale. Ces données permettront de déterminer, avec plus de précision, les ressources supplémentaires nécessaires à l'Office pour mieux encadrer le secteur.

BILAN 2005-2009

Cible 3.2.2

Avec l'appui des associations de consommateurs et des représentants de l'industrie, l'Office et la Société de l'assurance automobile du Québec ont convenu de l'opportunité de transférer vers l'Office la responsabilité et la gestion des licences dans le secteur de la vente et du recyclage de véhicules routiers.

Cible atteinte

Axe 4

Révision législative

Le marché de la consommation et l'environnement commercial ont évolué considérablement depuis l'adoption de la première *Loi sur la protection du consommateur*, en 1971, ainsi que des autres lois sous la responsabilité de l'Office. Afin d'adapter son intervention à la transformation de l'environnement commercial et à l'évolution des besoins des consommateurs, l'Office a poursuivi, durant le cycle stratégique 2005-2008, le processus de révision continue de son dispositif législatif. Ce dispositif est essentiellement constitué des quatre lois sous la responsabilité de l'Office, soit la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les agents de voyages*, la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

Objectif 4.1 **Adapter le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.**

Cible 4.1.1 **Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.**

En 2008-2009, l'Office a poursuivi ses travaux en vue de moderniser le dispositif législatif et réglementaire qu'il gère. À la suite de la première phase (Projet de loi 48), les travaux de la deuxième phase ont débuté en 2007-2008 par une consultation auprès d'universitaires, d'associations de consommateurs et d'entreprises qui exercent leurs activités dans les secteurs régis par les lois sur la protection du consommateur ainsi qu'auprès des partenaires gouvernementaux de l'Office.

Des propositions de modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* résultant de ces consultations ont été soumises par l'Office à la ministre de la Justice. Ces propositions envisagent l'introduction d'un régime particulier dont le but est de mieux encadrer les contrats de services fournis à distance, parmi lesquels ceux des télécommunications, y compris les services de téléphonie sans fil (cellulaire).

D'autres modifications envisagées visent, notamment, l'obligation pour le commerçant d'annoncer le coût total du bien ou du service offert, l'élargissement du recours en injonction prévu à l'encontre des pratiques interdites, lequel recours pourrait être exercé par le président de l'Office et, en plus, par un organisme destiné à protéger le consommateur, et l'encadrement de la vente et de l'utilisation des cartes prépayées. Des ajustements pourraient également être apportés à la *Loi sur les agents de voyages* de même qu'à la *Loi sur les arrangements préalables*

de services funéraires et de sépulture et à la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*. Ces propositions de modifications font actuellement l'objet d'un examen en vue de la présentation d'un projet de loi au cours de l'année 2009-2010.

Par ailleurs, l'Office a entrepris la deuxième phase de modifications du Règlement sur les agents de voyages. Une vaste consultation a été menée à l'égard des divers intervenants du milieu. Les travaux en cours visent à apporter à la loi et au règlement certains ajustements, notamment des ajustements aux règles portant sur le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ainsi qu'aux règles régissant les diverses catégories de permis d'agents de voyages.

BILAN 2005-2009

Cible 4.1.1

- En 2006, la modernisation des dispositions législatives a été amorcée par l'introduction, dans la *Loi sur la protection du consommateur*, d'un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, dont ceux conclus par Internet. Cette première phase comprenait également des ajustements ponctuels, dont l'interdiction des clauses d'abitrage obligatoire.
- La deuxième phase de révision législative, pour laquelle les travaux sont en cours, a pour but, notamment, d'introduire un régime particulier pour mieux encadrer les contrats de services fournis à distance, dont ceux des services de téléphonie cellulaire.
- Dès l'adoption du projet de loi issu de la deuxième phase, l'Office entreprendra les travaux de la phase trois portant, principalement, sur la réforme de la *Loi sur la protection du consommateur* en matière de crédit à la consommation.

Cible atteinte

Axe 5

Développement et planification de la main-d'œuvre

L'Office est préoccupé par le vieillissement de son effectif et par les nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années. Dix-huit personnes sont parties à la retraite depuis trois ans, alors que près du cinquième du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2012. Parallèlement, 46 % de son effectif régulier est âgé de plus de 50 ans.

L'Office a donc jugé prioritaire d'établir une stratégie pour rajeunir son effectif, assurer la formation des nouveaux employés et effectuer le transfert de connaissances à leur intention. De la même façon, l'organisme entend accroître la présence des divers groupes de la société au sein de son personnel.

Objectif 5.1 Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.

Cible 5.1.1 L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008.

— **Renouvellement du personnel**

Sur les 17 personnes embauchées à titre d'employés occasionnels et réguliers, l'arrivée de sept personnes âgées de moins de 35 ans a fait passer la proportion du personnel âgé de 35 ans ou moins à 15 % de l'effectif total en 2008-2009, alors qu'elle était de 13 % en 2007-2008. À titre comparatif, 14 % du personnel de la fonction publique était composé de personnes âgées de moins de 35 ans en 2006-2007. Par ailleurs, les membres du personnel de l'Office âgés de plus de 50 ans représentaient, en 2008-2009, 46 % de l'effectif.

À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office contribue à la réduction de la taille de l'État en respectant un taux de remplacement de 60 % des départs à la retraite, taux fixé par le Conseil du trésor. Au cours de la dernière année, l'Office a pu recruter sept employés réguliers tout en respectant la cible gouvernementale. Plusieurs postes sont demeurés vacants durant une longue période, notamment afin d'atteindre le taux d'embauche gouvernemental de groupes cibles (voir l'annexe VIII). De plus, dix personnes ont joint, par mutation, l'équipe de l'Office et dix autres ont été embauchées à titre d'employés occasionnels.

— **Redéploiement du personnel**

En 2008-2009, l'Office a adopté un Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre dans lequel il détermine les emplois stratégiques, c'est-à-dire ceux qui devront absolument être comblés à la suite des départs à la retraite. Ce plan cible le personnel de l'Office ayant le potentiel d'assumer des responsabilités accrues.

Par ailleurs, l'Office a prévu et mis en œuvre six mesures de redéploiement en 2008-2009.

Mesures de redéploiement prévues et réalisées en 2008-2009

Mesures prévues	Mesures mises en œuvre
Embauche d'une juriste aux Services juridiques, pour agir à titre de conseillère juridique.	La personne retenue est entrée en fonction le 14 avril 2008.
Embauche d'une conseillère en gestion des ressources humaines (CGRH) aux Services administratifs.	Embauchée d'abord à titre occasionnel, la personne a été titularisée dans un emploi régulier le 14 juillet 2008.
Embauche d'une agente de protection du consommateur au Bureau régional de Sept-Îles.	La personne retenue est entrée en fonction le 2 septembre 2008.
Embauche d'une agente de protection du consommateur qui occupait déjà un emploi occasionnel au Bureau régional de Trois-Rivières.	La personne a été titularisée dans un emploi régulier le 9 octobre 2008.
Embauche d'une technicienne en administration qui occupait déjà un emploi occasionnel au Service des permis.	La personne a été titularisée dans un emploi régulier le 29 décembre 2008.
Embauche de deux agentes de protection du consommateur qui occupaient déjà un emploi occasionnel, afin de stabiliser l'effectif régulier des Bureaux régionaux de Trois-Rivières et de Québec.	Les deux personnes ont été titularisées dans un emploi régulier le 26 mars 2009.

BILAN 2005-2009

Cible 5.1.1

De 2004-2005 à 2008-2009, la proportion du personnel âgé de moins de 35 ans est passée de 9 % à 15 %. De plus, dix des douze mesures prévues de 2005-2006 à 2008-2009, dans le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, ont été mises en œuvre.

Cible atteinte

La Déclaration de services aux citoyens de l'Office comprend quatorze engagements relatifs à la qualité des services

Site Internet

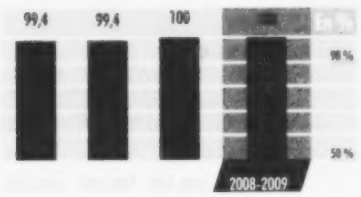
1 Rendre le site Internet de l'Office accessible en tout temps.

Résultat 2008-2009 Selon les estimations, le site Internet a été disponible 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2006-2007 et en 2007-2008.

Téléphone

2 Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Accessibilité du service téléphonique durant les heures d'ouverture



Résultat 2008-2009 Un service personnalisé a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 100 %.

3 S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas quatre minutes.

Résultat 2008-2009 Le temps d'attente n'a pas dépassé quatre minutes en ce qui concerne 34 % des appels.

L'objectif du délai d'attente de quatre minutes pour les appels téléphoniques n'a pas été atteint en 2008-2009. Cette situation s'explique, en partie, par la baisse, au cours de la dernière année, de 13 % des ETC consacrés au centre d'appels ainsi que par l'augmentation de la durée moyenne des appels traités. La cible 2.1.2 de la section Plan stratégique 2005-2008 fournit plus de détails à ce sujet.

La Déclaration de services aux citoyens de l'Office comprend quatorze engagements relatifs à la qualité des services

Site Internet

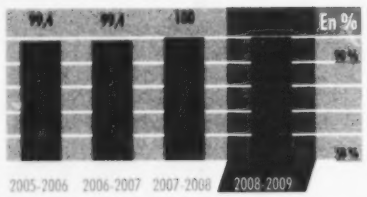
Engagement 1 Rendre le site Internet de l'Office accessible en tout temps.

Résultat 2008-2009 Selon les estimations, le site Internet a été disponible 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2006-2007 et en 2007-2008.

Téléphone

Engagement 2 Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Accessibilité du service téléphonique durant les heures d'ouverture



Résultat 2008-2009 Un service personnalisé a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 100 %.

Engagement 3 S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas quatre minutes.

Résultat 2008-2009 Le temps d'attente n'a pas dépassé quatre minutes en ce qui concerne 34 % des appels.

L'objectif du délai d'attente de quatre minutes pour les appels téléphoniques n'a pas été atteint en 2008-2009. Cette situation s'explique, en partie, par la baisse, au cours de la dernière année, de 13 % des ETC consacrés au centre d'appels ainsi que par l'augmentation de la durée moyenne des appels traités. La cible 2.1.2 de la section Plan stratégique 2005-2008 fournit plus de détails à ce sujet.

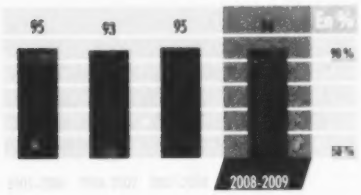
Engagement 4 Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.

Résultat 2008-2009 Le système téléphonique de réponses vocales interactives a été en service 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2006-2007 et en 2007-2008.

Bureaux régionaux

Engagement 5 Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Accessibilité des bureaux régionaux durant les heures d'ouverture



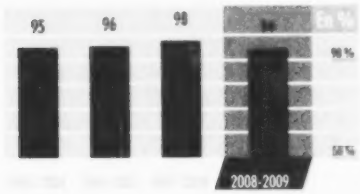
Résultat 2008-2009 Le service au comptoir a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 94 %.

Dans les bureaux régionaux de Sept-Îles, Gaspé et Rimouski, un seul employé par bureau assure la présence au comptoir. Lorsque ces employés sont absents, les bureaux sont fermés.

Demandes de renseignements et de soutien

Engagement 6 Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office.

Réponses expédiées dans le délai prévu (3 jours)



Résultat 2008-2009 Une réponse personnalisée a été expédiée dans le délai prévu dans 94 % des cas.

Engagement 7 Faire preuve dans les communications avec le citoyen de courtoisie, d'écoute, de compétence, de rigueur, d'impartialité, d'empressement en utilisant un langage clair et simple.

Résultat 2008-2009 Le Bureau de la qualité des services a reçu quinze plaintes de citoyens en ce qui concerne la qualité des services reçus de la part du personnel de l'Office.

Accessibilité

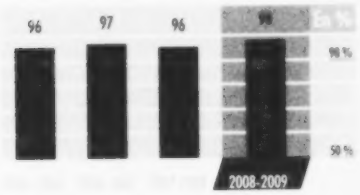
Engagement 8 Rendre le site Internet et les bureaux accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités.

Résultat 2008-2009 Aucune plainte n'a été portée. L'accessibilité aux bureaux régionaux a été de 100 %.

Plaintes envers un commerçant

Engagement 9 Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.

Accusés de réception expédiés dans le délai prévu (2 jours)



Résultat 2008-2009 L'analyse du dossier a été amorcée et un accusé de réception a été expédié dans le délai prévu dans 98 % des cas.

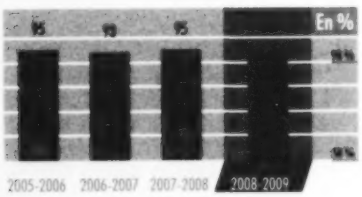
Engagement 4 Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.

Résultat 2008-2009 Le système téléphonique de réponses vocales interactives a été en service 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2006-2007 et en 2007-2008.

Bureaux régionaux

Engagement 5 Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, et le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Accessibilité des bureaux régionaux durant les heures d'ouverture



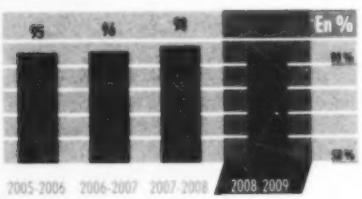
Résultat 2008-2009 Le service au comptoir a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 94 %.

Dans les bureaux régionaux de Sept-Îles, Gaspé et Rimouski, un seul employé par bureau assure la présence au comptoir. Lorsque ces employés sont absents, les bureaux sont fermés.

Demandes de renseignements et de soutien

Engagement 6 Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office.

Réponses expédiées dans le délai prévu (3 jours)



Résultat 2008-2009 Une réponse personnalisée a été expédiée dans le délai prévu dans 94 % des cas.

Engagement 7 Faire preuve dans les communications avec le citoyen de courtoisie, d'écoute, de compétence, de rigueur, d'impartialité, d'empressement en utilisant un langage clair et simple.

Résultat 2008-2009 Le Bureau de la qualité des services a reçu quinze plaintes de citoyens en ce qui concerne la qualité des services reçus de la part du personnel de l'Office.

Accessibilité

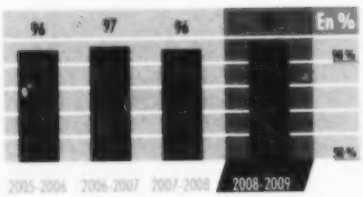
Engagement 8 Rendre le site Internet et les bureaux accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités.

Résultat 2008-2009 Aucune plainte n'a été portée. L'accessibilité aux bureaux régionaux a été de 100 %.

Plaintes envers un commerçant

Engagement 9 Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.

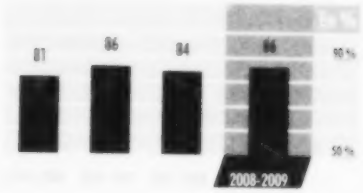
Accusés de réception expédiés dans le délai prévu (2 jours)



Résultat 2008-2009 L'analyse du dossier a été amorcée et un accusé de réception a été expédié dans le délai prévu dans 98 % des cas.

Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de trente jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet.

Plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours)



Les plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans 86 % des cas.

Demandes d'indemnisation

Indemniser les consommateurs dans un délai de quarante jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.

La proportion de consommateurs qui ont été indemnisés dans le délai prévu a été de 98 %.

L'Office indemnise des consommateurs ayant fait affaire avec des commerçants qui ont cessé leurs activités. Ce dispositif comprend quatre mécanismes d'indemnisation :

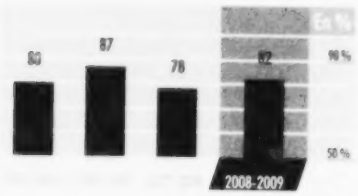
- l'indemnisation directe par entente avec les commerçants qui se portent caution ;
- l'indemnisation en exécution de jugements ;
- l'indemnisation par l'intervention d'un administrateur provisoire ;
- l'indemnisation par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Les délais minimaux d'indemnisation des consommateurs sont déterminés par plusieurs règlements et ils varient d'un mécanisme d'indemnisation à l'autre. À titre d'exemple, l'indemnisation des consommateurs à partir du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages peut débuter seulement après l'échéance de six mois prévue dans le Règlement d'application de la *Loi sur les agents de voyages* (article 43.4).

Demandes de permis

Engagement 12 Délivrer le permis approprié, dans un délai de douze jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.

Permis délivrés dans le délai prévu (12 jours)



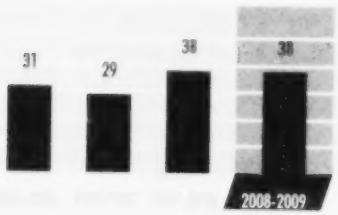
Les permis ont été délivrés dans le délai prévu dans 82 % des cas.

Depuis 2007-2008, des modifications ont été apportées au processus de délivrance de permis afin d'accroître la protection des consommateurs, notamment par l'augmentation de vérifications à l'égard des demandeurs dans les secteurs du recouvrement de créances et du commerce itinérant. Ces modifications expliquent, en grande partie, l'écart observé au cours des deux dernières années par rapport aux résultats de 2006-2007 (87 %).

Demandes d'accès à l'information

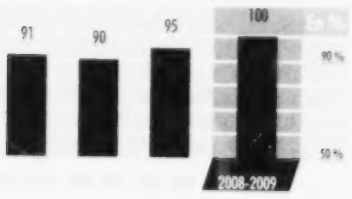
Engagement 13 Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Demandes d'accès à l'information reçues



Les demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prévus dans 100 % des cas.

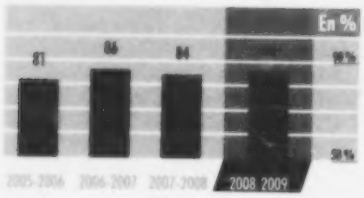
Demandes d'accès à l'information traitées dans le délai prévu



L'ensemble des 38 demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prescrits par la loi, soit 20 jours continus auxquels peut s'ajouter une prolongation de dix autres jours.

Engagement 10 Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de trente jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet.

Plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours)



Résultat 2008-2009 Les plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans 86 % des cas.

Demandes d'indemnisation

Engagement 11 Indemniser les consommateurs dans un délai de quarante jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.

Résultat 2008-2009 La proportion de consommateurs qui ont été indemnisés dans le délai prévu a été de 98 %.

L'Office indemnise des consommateurs ayant fait affaire avec des commerçants qui ont cessé leurs activités. Ce dispositif comprend quatre mécanismes d'indemnisation :

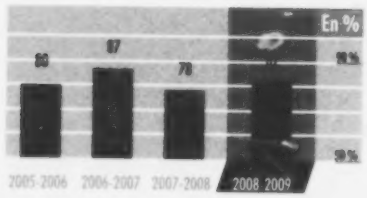
- l'indemnisation directe par entente avec les commerçants qui se portent caution ;
- l'indemnisation en exécution de jugements ;
- l'indemnisation par l'intervention d'un administrateur provisoire ;
- l'indemnisation par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Les délais minimaux d'indemnisation des consommateurs sont déterminés par plusieurs règlements et ils varient d'un mécanisme d'indemnisation à l'autre. À titre d'exemple, l'indemnisation des consommateurs à partir du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages peut débuter seulement après l'échéance de six mois prévue dans le Règlement d'application de la *Loi sur les agents de voyages* (article 43.4).

Demandes de permis

Engagement 12 Délivrer le permis approprié, dans un délai de douze jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.

Permis délivrés dans le délai prévu (12 jours)



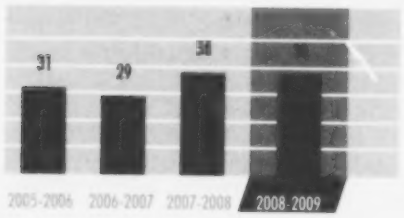
Résultat 2008-2009 Les permis ont été délivrés dans le délai prévu dans 82 % des cas.

Depuis 2007-2008, des modifications ont été apportées au processus de délivrance de permis afin d'accroître la protection des consommateurs, notamment par l'augmentation de vérifications à l'égard des demandeurs dans les secteurs du recouvrement de créances et du commerce itinérant. Ces modifications expliquent, en grande partie, l'écart observé au cours des deux dernières années par rapport aux résultats de 2006-2007 (87 %).

Demandes d'accès à l'information

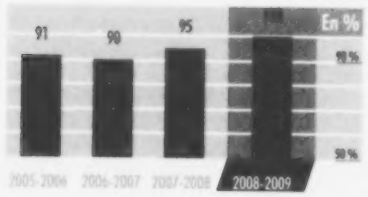
Engagement 13 Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Demandes d'accès à l'information reçues



Résultat 2008-2009 Les demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prévus dans 100 % des cas.

Demandes d'accès à l'information traitées dans le délai prévu



L'ensemble des 38 demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prescrits par la loi, soit 20 jours continus auxquels peut s'ajouter une prolongation de dix autres jours.

Plaintes envers l'Office

Engagement 11 Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires, dans un délai de quinze jours ouvrables, au sujet d'une prestation de service ou concernant la manière dont l'Office exerce sont mandat.

Résultat 2008-2009 **Le Bureau de la qualité des services a traité 66 plaintes et quatre commentaires critiques venant de citoyens, pour un total de 70 dossiers, dont 42 ont fait l'objet d'une action de l'Office. Ces commentaires et plaintes ont été traités dans les délais de quinze jours ouvrables dans 88 % des cas.**

Traitement des plaintes et commentaires de la clientèle

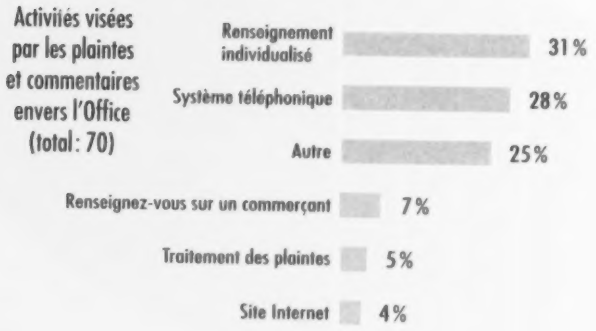
L'Office a mis sur pied un Bureau de la qualité des services en avril 2006. Le Bureau reçoit et traite les plaintes et les commentaires des consommateurs, des entreprises et des organismes à l'égard des services rendus par son personnel et de la manière dont il exerce son mandat. Les citoyens peuvent communiquer avec le Bureau par le moyen de leur choix (formulaire Internet, téléphone, courrier et courriel).

Plaintes traitées en 2008-2009

En 2008-2009, le Bureau de la qualité des services a traité 70 plaintes, dont 31 % concernaient les renseignements donnés aux consommateurs à la suite d'une question de consommation. Les plaintes relatives à l'accessibilité du service téléphonique ont augmenté par rapport à celles de l'année 2007-2008, passant de 10 % à 28 %. Cette situation est, en grande partie, attribuable aux délais d'attente dans le traitement des appels téléphoniques qui ont été particulièrement élevés durant le deuxième trimestre. Au cours de cette période, 16 % des appels reçus ont été traités en quatre minutes ou moins et le Bureau de la qualité des services a reçu onze plaintes relatives au service téléphonique. Les délais d'attente téléphonique ont été réduits durant les trimestres subséquents (voir les résultats de l'engagement 3).

Les autres activités visées par les plaintes et les commentaires reçus durant la dernière année financière ont porté, notamment, sur l'outil Internet « Renseignez-vous sur un commerçant » (7 %) et sur le traitement des plaintes à l'encontre des commerçants (5 %). Les autres activités visées par les plaintes et les commentaires des citoyens ont représenté deux plaintes ou moins.

Une analyse de la principale source d'insatisfaction indique que 15 des 70 plaintes et commentaires avaient pour premier motif la courtoisie que doit manifester le service pendant une conversation téléphonique. Par ailleurs, 33 citoyens ont exprimé au Bureau leur satisfaction à l'égard du service reçu.



Toutes les plaintes et tous les commentaires acheminés à l'Office ont été systématiquement considérés et traités, et, dans une proportion de 87 %, ils l'ont été dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables.

Une majorité des plaintes (60 %) a été suivie d'une action, généralement une action *ad hoc*, permettant de régler un cas particulier ou d'expliquer, de façon satisfaisante, le cheminement d'un dossier. Les plaintes ayant trait à la courtoisie du service sont, en principe, suivies d'une action puisque le gestionnaire est appelé à rencontrer la personne en cause pour évaluer la situation.

Plaintes envers l'Office

Engagement 11 Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires, dans un délai de quinze jours ouvrables, au sujet d'une prestation de service ou concernant la manière dont l'Office exerce sont mandat.

Résultat 2008-2009 Le Bureau de la qualité des services a traité 66 plaintes et quatre commentaires critiques venant de citoyens, pour un total de 70 dossiers, dont 42 ont fait l'objet d'une action de l'Office. Ces commentaires et plaintes ont été traités dans les délais de quinze jours ouvrables dans 88 % des cas.

Traitement des plaintes et commentaires de la clientèle

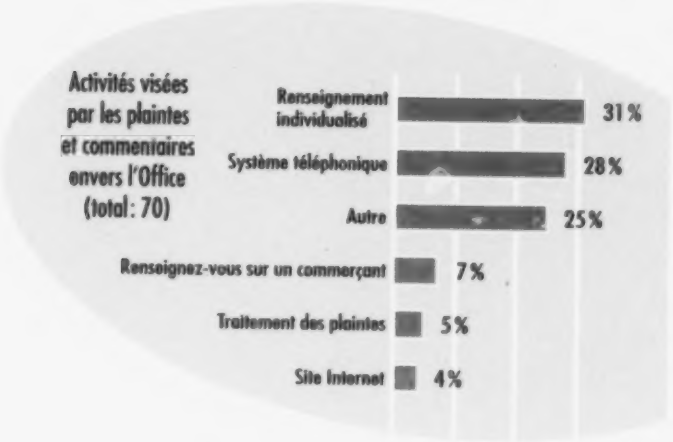
L'Office a mis sur pied un Bureau de la qualité des services en avril 2006. Le Bureau reçoit et traite les plaintes et les commentaires des consommateurs, des entreprises et des organismes à l'égard des services rendus par son personnel et de la manière dont il exerce son mandat. Les citoyens peuvent communiquer avec le Bureau par le moyen de leur choix (formulaire Internet, téléphone, courrier et courriel).

Plaintes traitées en 2008-2009

En 2008-2009, le Bureau de la qualité des services a traité 70 plaintes, dont 31 % concernaient les renseignements donnés aux consommateurs à la suite d'une question de consommation. Les plaintes relatives à l'accessibilité du service téléphonique ont augmenté par rapport à celles de l'année 2007-2008, passant de 10 % à 28 %. Cette situation est, en grande partie, attribuable aux délais d'attente dans le traitement des appels téléphoniques qui ont été particulièrement élevés durant le deuxième trimestre. Au cours de cette période, 16 % des appels reçus ont été traités en quatre minutes ou moins et le Bureau de la qualité des services a reçu onze plaintes relatives au service téléphonique. Les délais d'attente téléphonique ont été réduits durant les trimestres subséquents (voir les résultats de l'engagement 3).

Les autres activités visées par les plaintes et les commentaires reçus durant la dernière année financière ont porté, notamment, sur l'outil Internet « Renseignez-vous sur un commerçant » (7 %) et sur le traitement des plaintes à l'encontre des commerçants (5 %). Les autres activités visées par les plaintes et les commentaires des citoyens ont représenté deux plaintes ou moins.

Une analyse de la principale source d'insatisfaction indique que 15 des 70 plaintes et commentaires avaient pour premier motif la courtoisie que doit manifester le service pendant une conversation téléphonique. Par ailleurs, 33 citoyens ont exprimé au Bureau leur satisfaction à l'égard du service reçu.



Toutes les plaintes et tous les commentaires acheminés à l'Office ont été systématiquement considérés et traités, et, dans une proportion de 87 %, ils l'ont été dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables.

Une majorité des plaintes (60 %) a été suivie d'une action, généralement une action *ad hoc*, permettant de régler un cas particulier ou d'expliquer, de façon satisfaisante, le cheminement d'un dossier. Les plaintes ayant trait à la courtoisie du service sont, en principe, suivies d'une action puisque le gestionnaire est appelé à rencontrer la personne en cause pour évaluer la situation.

Ressources de l'Office

CHAPITRE 2

Bureau régional de l'Outaouais à Gatineau.

Personnel de l'Office 34
Ressources financières 37
Répartition des ressources financières et coût de revient 39
Évolution des ressources de l'Office de 1999-2000 à 2008-2009 41

Faits saillants de 2008-2009

Utilisation de 94 équivalents temps complet (ETC). Dépenses réelles de plus de 7,8 millions de dollars. Augmentation de la proportion du personnel âgé de moins de 35 ans, qui représente maintenant 15 % de l'effectif. Dépenses de près de 150 000 $ pour le développement et la formation du personnel, ce qui représente 2,6 % des sommes allouées à la masse salariale.

Ressources de l'Office

CHAPITRE 2

Bureau régional de l'Outaouais à Gatineau.

Personnel de l'Office 34
Ressources financières 37
Répartition des ressources financières et coût de revient 39
Évolution des ressources de l'Office de 1999-2000 à 2008-2009 41

Faits saillants de 2008-2009

Utilisation de 94 équivalents temps complet (ETC). Dépenses réelles de plus de 7,8 millions de dollars. Augmentation de la proportion du personnel âgé de moins de 35 ans, qui représente maintenant 15 % de l'effectif. Dépenses de près de 150 000 $ pour le développement et la formation du personnel, ce qui représente 2,6 % des sommes allouées à la masse salariale.

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2009, 102 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 91 % faisaient partie du personnel régulier et 9 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien des consommateurs ainsi que les plaintes à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2008-2009, la cible de l'effectif à utiliser par l'Office était de 97 équivalents temps complet (ETC). Or, environ 94 ETC ont été réellement utilisés durant l'année. L'annexe VII présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office.

Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2009

Bureaux régionaux	Personnel (en ETC)
Montréal	12
Québec	8
Saguenay	4
Trois-Rivières	3
Sherbrooke	3
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	2
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	42
Bureaux administratifs	
Québec	37
Montréal	20
Trois-Rivières	3
TOTAL	60
TOTAL GLOBAL	102

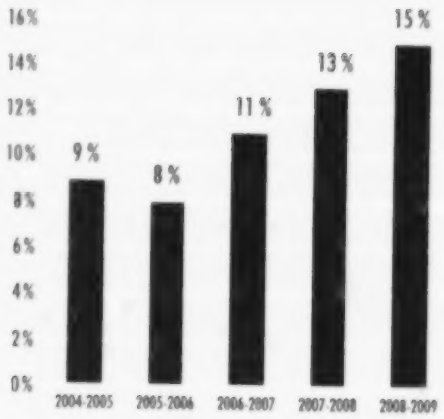
Répartition par catégorie d'emploi du personnel en place au 31 mars 2009

Catégorie d'emploi	Personnes	Classe d'emploi	Personnes
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	7	Cadre	7
		Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	8
		Agent d'information	9
Professionnel	32	Avocat	7
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	5
		Attaché d'administration	2
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
		Agent de protection du consommateur	37
		Agent de secrétariat	8
		Enquêteur en matières frauduleuses	6
Fonctionnaire	61	Technicien en administration	4
		Technicien en informatique	3
		Agent de bureau	2
		Secrétaire principale	1
TOTAL	**102**		**102**

Recrutement et renouvellement du personnel

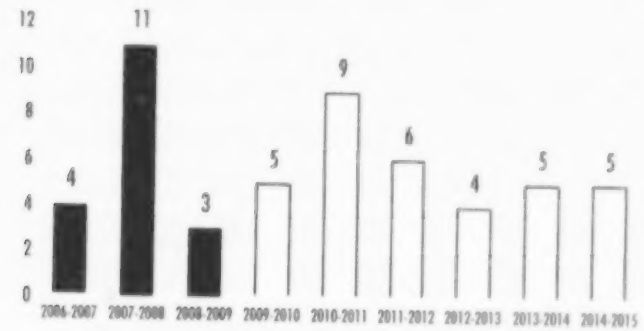
En 2008-2009, sur les 17 personnes embauchées à l'Office à titre d'employés réguliers ou occasionnels, sept avaient 35 ans ou moins. Cela représente un taux d'embauche des jeunes de 41 %. Au 31 mars 2009, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 15 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 46 % de l'effectif.

Représentation au sein de l'effectif du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



L'Office a connu trois départs à la retraite en 2008-2009. Plus du tiers du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2015, ce qui représente 34 personnes sur un effectif régulier de 94 personnes au 31 mars 2009. L'Office est donc aux prises actuellement avec un important défi à relever afin d'assurer, notamment, le transfert de l'expertise de son personnel. C'est pourquoi, en 2007-2008, il a adopté un Plan de relève de la main-d'œuvre visant à combler, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années. Ce plan de relève est actualisé annuellement.

Départs à la retraite réels ou prévus de 2006-2007 à 2014-2015



Par ailleurs, le taux de roulement du personnel régulier a été très élevé en 2008-2009, avec 17 %. En somme, 16 personnes ont été remplacées dans un poste régulier (excluant les affectations), alors que l'Office comptait 94 employés réguliers au 31 mars 2009. Le taux de roulement observé au cours de la dernière année est, en grande partie, attribuable à la dotation de plusieurs postes laissés vacants par plusieurs départs à la retraite à la fin de l'année 2007-2008. Pour cette dernière année, le taux de roulement du personnel régulier avait été de 9 %.

Formation du personnel

En 2008-2009, l'Office a consacré 146 438 $, soit 2,6 % de sa masse salariale, au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié, au cours de l'année, de 4,2 jours de formation. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les trois domaines suivants : la sécurité de l'information, le développement du personnel et la consommation. En plus des formations spécifiques des besoins du personnel, l'ensemble de l'effectif de l'Office a bénéficié d'une formation en ce qui concerne la sécurité de l'information numérique, la protection des renseignements personnels, ainsi que l'éthique sur le plan documentaire.

Ressources financières

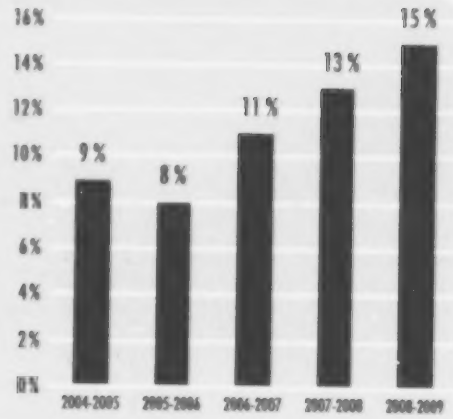
En 2008-2009, les dépenses totales se sont élevées à près de 7,8 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2008-2009

	2008-2009			2007-2008
CATÉGORIES	Budget	Dépenses réelles	Dépenses réelles en %	Dépenses réelles
Rémunération	5 677 650 $	5 662 548 $	99,7 %	5 918 034 $
Fonctionnement	2 287 120	2 181 638	95,3 %	1 689 183
Transfert	1 000	1 000	100,0 %	1 000
Total du budget de dépenses	**7 965 770**	**7 845 186**	**98,5 %**	**7 608 217**
Immobilisations (budget d'investissement)	112 930	112 785	99,9 %	115 748

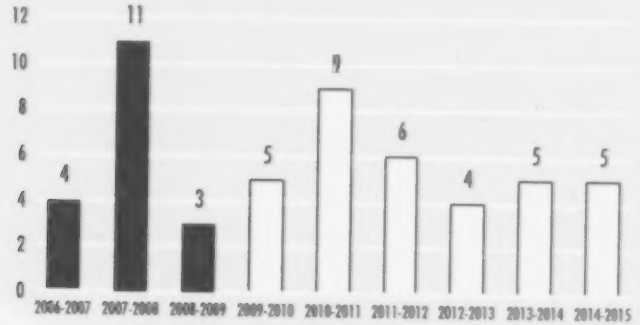
N.B. : Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2008-2009 n'ont pas fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

Représentation au sein de l'effectif du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



L'Office a connu trois départs à la retraite en 2008-2009. Plus du tiers du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2015, ce qui représente 34 personnes sur un effectif régulier de 94 personnes au 31 mars 2009. L'Office est donc aux prises actuellement avec un important défi à relever afin d'assurer, notamment, le transfert de l'expertise de son personnel. C'est pourquoi, en 2007-2008, il a adopté un Plan de relève de la main-d'œuvre visant à combler, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années. Ce plan de relève est actualisé annuellement.

Départs à la retraite réels ou prévus de 2006-2007 à 2014-2015



Par ailleurs, le taux de roulement du personnel régulier a été très élevé en 2008-2009, avec 17 %. En somme, 16 personnes ont été remplacées dans un poste régulier (excluant les affectations), alors que l'Office comptait 94 employés réguliers au 31 mars 2009. Le taux de roulement observé au cours de la dernière année est, en grande partie, attribuable à la dotation de plusieurs postes laissés vacants par plusieurs départs à la retraite à la fin de l'année 2007-2008. Pour cette dernière année, le taux de roulement du personnel régulier avait été de 9 %.

Formation du personnel

En 2008-2009, l'Office a consacré 146 438 $, soit 2,6 % de sa masse salariale, au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié, au cours de l'année, de 4,2 jours de formation. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les trois domaines suivants : la sécurité de l'information, le développement du personnel et la consommation. En plus des formations spécifiques des besoins du personnel, l'ensemble de l'effectif de l'Office a bénéficié d'une formation en ce qui concerne la sécurité de l'information numérique, la protection des renseignements personnels, ainsi que l'éthique sur le plan documentaire.

Ressources financières

En 2008-2009, les dépenses totales se sont élevées à près de 7,8 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2008-2009

	2008-2009			2007-2008
CATÉGORIES	Budget	Dépenses réelles	Dépenses réelles en %	Dépenses réelles
Rémunération	5 677 650 $	5 662 548 $	99,7 %	5 918 034 $
Fonctionnement	2 287 120	2 181 638	95,3 %	1 689 183
Transfert	1 000	1 000	100,0 %	1 000
Total du budget de dépenses	**7 965 770**	**7 845 186**	**98,5 %**	**7 608 217**
Immobilisations (budget d'investissement)	112 930	112 785	99,9 %	115 748

N.B. : Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2008-2009 n'ont pas fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- En 2008-2009, les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 3,1 % par rapport à celles de l'exercice précédent.

- Les dépenses relatives à la rémunération ont diminué de 255 486 $ comparativement à celles de 2007-2008. Cette baisse est attribuable, principalement, au remboursement des frais de gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

- La hausse des dépenses de fonctionnement de 492 455 $ résulte, en grande partie, de la campagne d'information sur la publicité destinée aux enfants qu'a réalisée l'Office durant le dernier exercice, ainsi que de la hausse de certains frais tels que les loyers et la formation.

- Les investissements de 112 785 $ se rapportent majoritairement à du matériel informatique.

Dépenses de fonctionnement

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Variation des deux dernières années	
					en %
Biens immeubles – Location	585 395 $	548 813 $	631 300 $	82 487 $	15,0 %
Téléphonie, poste et messagerie	482 766	334 116			
Contrats de services et de travaux de construction	259 559	407 388	735 169	327 781	80,5 %
Frais de déplacement	137 731	102 467	120 523	18 056	17,6 %
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	118 426	120 857	139 162	18 305	15,1 %
Entretien et réparation	102 630	27 955			
Amortissement	62 534	59 242	60 217	975	1,6 %
Divers	120 046	88 345	137 419	49 074	55,5 %
Services de télécommunications			236 062		
Publicité et promotion			121 786		

- En 2008-2009, les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 3,1 % par rapport à celles de l'exercice précédent.

- Les dépenses relatives à la rémunération ont diminué de 255 486 $ comparativement à celles de 2007-2008. Cette baisse est attribuable, principalement, au remboursement des frais de gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

- La hausse des dépenses de fonctionnement de 492 455 $ résulte, en grande partie, de la campagne d'information sur la publicité destinée aux enfants qu'a réalisée l'Office durant le dernier exercice, ainsi que de la hausse de certains frais tels que les loyers et la formation.

- Les investissements de 112 785 $ se rapportent majoritairement à du matériel informatique.

Dépenses de fonctionnement

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Variation des deux dernières années	en %
Biens immeubles – Location	585 395 $	548 813 $	631 300 $	82 487 $	15,0 %
Téléphonie, poste et messagerie	482 766	334 116			
Contrats de services et de travaux de construction	259 559	407 388	735 169	327 781	80,5 %
Frais de déplacement	137 731	102 467	120 523	18 056	17,6 %
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	118 426	120 857	139 162	18 305	15,1 %
Entretien et réparation	102 630	27 955			
Amortissement	62 534	59 242	60 217	975	1,6 %
Divers	120 046	88 345	137 419	49 074	55,5 %
Services de télécommunications			236 062		
Publicité et promotion			121 786		

- L'augmentation de 82 487 $ du coût des loyers est attribuable à la hausse des frais de location et à l'augmentation de la superficie occupée au bureau administratif de Québec.

- La hausse de 327 781 $ du coût des contrats de services et de travaux de construction s'explique, principalement, par l'octroi de contrats pour la campagne d'information « Vos enfants et la pub », la réalisation d'une analyse d'impact réglementaire, la révision de processus d'affaires, l'analyse du coût de revient des activités et le réaménagement d'une direction régionale.

- La tenue de deux rencontres de sensibilisation et d'orientation du personnel de l'Office explique, en partie, l'augmentation des frais de déplacement (18 056 $).

Répartition des ressources financières et coût de revient

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics à l'intérieur du budget 2009-2010. Cette politique, dont les modalités de mise en œuvre sont présentées dans le document intitulé « Assurer la qualité et le financement des services publics », a pour but d'améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et en garantir la transparence en matière de tarification, ainsi que de bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés.

Avant même que cette politique soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en cette matière. Dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont permis, notamment, de montrer que le coût des activités liées à la délivrance des permis est actuellement bien supérieur au tarif exigé des commerçants pour l'obtention de ces permis. Toutefois, les données de gestion disponibles ne permettaient pas de chiffrer précisément, et par secteur, cet écart.

À la suite de rencontres avec le ministère des Finances, l'Office a jugé opportun de procéder à une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par l'obligation d'être titulaire d'un permis. En février 2009, une firme comptable a été mandatée par l'Office pour la réalisation de ce mandat.

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice est le résultat de la répartition des ressources humaines et du coût de fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des diverses activités effectuées.

Mandats	Ressources humaines estimées en %	Ressources financières estimées en %		Activités	Ressources humaines estimées en %	Ressources financières estimées en %	
Surveillance	44,9	37,0	2 900 667 $	Traitement des plaintes	22,5	16,0	1 272 174 $
				Permis et indemnisation	7,8	7,0	515 525 $
				Enquêtes	6,9	6,0	464 429 $
				Inspections sommaires	2,3	2,0	127 218 $
				Surveillance et applications des lois	5,4	7,0	521 321 $
Information et éducation	27,2	25,6	2 007 996 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	20,3	15,0	1 144 957 $
				Information collective et éducation	6,9	11,0	863 039 $
Gouverne	15,2	19,9	1 558 883 $	Direction supérieure	7,8	13,0	981 154 $
				Révision législative et développement de politiques	4,4	5,0	426 535 $
				Planification	2,9	2,0	151 194 $
Soutien administratif	12,7	17,6	1 377 640 $	Soutien informatique	6,9	12,0	943 975 $
				Services administratifs	5,9	6,0	433 665 $
TOTAL	100	100	7 845 186 $		100	100	7 845 186 $

Coût de revient de certaines activités de l'Office

Le calcul du coût de revient des principaux services de l'Office offerts aux citoyens permet d'intégrer les coûts directs et indirects imputables à la prestation de services. Les coûts directs comprennent la rémunération ainsi que les frais de fonctionnement attribuables à la prestation de services. Les coûts indirects intègrent une partie des dépenses des unités administratives qui soutiennent les unités prestataires de services.

Services offerts aux citoyens	Total	Tarification actuelle (en $)	Coût de revient par unité (en $)
Enquête[1]	505	—	1 446
Permis – toutes catégories confondues[2]	2 212	490	811
Plainte d'un consommateur à l'égard d'un commerçant[1]	5 752	—	320
Demande de renseignement[1]	198 382	—	8,36

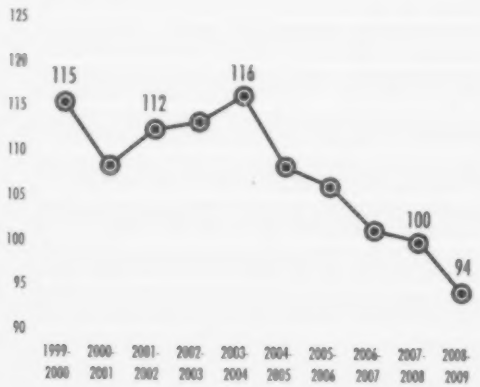
1. Le calcul du coût de revient de cette prestation de services a été estimé par l'Office à partir de données financières et opérationnelles de 2008-2009.

2. Le calcul du coût de revient des différentes catégories de permis délivrés par l'Office a été effectué par une firme comptable à partir des données de l'année financière 2007-2008. Il s'agit de données provisoires.

Évolution des ressources de l'Office de 1999-2000 à 2008-2009

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles, tandis que les ressources humaines présentent l'effectif en équivalents temps complet utilisés.

L'effectif en équivalents temps complet utilisés, de 1999-2000 à 2008-2009



Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice est le résultat de la répartition des ressources humaines et du coût de fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des diverses activités effectuées.

Mandats	Ressources humaines estimees en %	Ressources financieres estimees en %		Activites	Ressources humaines estimees en %	Ressources financieres estimees en %	
Surveillance	44,9	37,0	2 900 667 $	Traitement des plaintes	22,5	16,0	1 272 174 $
				Permis et indemnisation	7,8	7,0	515 525 $
				Enquêtes	6,9	6,0	464 429 $
				Inspections sommaires	2,3	2,0	127 218 $
				Surveillance et applications des lois	5,4	7,0	521 321 $
Information et éducation	27,2	25,6	2 007 996 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	20,3	15,0	1 144 957 $
				Information collective et éducation	6,9	11,0	863 039 $
				Direction supérieure	7,8	13,0	981 154 $
Gouverne	15,2	19,9	1 558 883 $	Révision législative et développement de politiques	4,4	5,0	426 535 $
				Planification	2,9	2,0	151 194 $
Soutien administratif	12,7	17,6	1 377 640 $	Soutien informatique	6,9	12,0	943 975 $
				Services administratifs	5,9	6,0	433 665 $
TOTAL	100	100	7 845 186 $		100	100	7 845 186 $

Coût de revient de certaines activités de l'Office

Le calcul du coût de revient des principaux services de l'Office offerts aux citoyens permet d'intégrer les coûts directs et indirects imputables à la prestation de services. Les coûts directs comprennent la rémunération ainsi que les frais de fonctionnement attribuables à la prestation de services. Les coûts indirects intègrent une partie des dépenses des unités administratives qui soutiennent les unités prestataires de services.

Services offerts aux citoyens	Total	Tarification actuelle (en $)	Coût de revient par unité (en $)
Enquête[1]	505	—	1 446
Permis – toutes catégories confondues[2]	2 212	490	811
Plainte d'un consommateur à l'égard d'un commerçant[1]	5 752	—	320
Demande de renseignement[1]	198 382	—	8,36

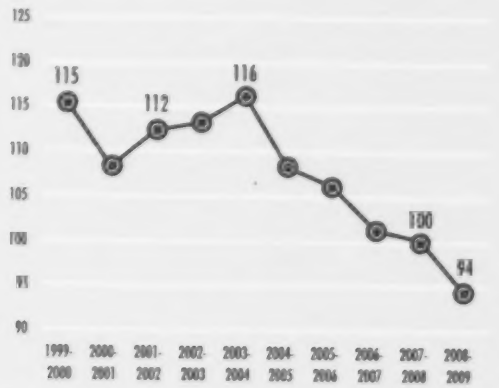
1. Le calcul du coût de revient de cette prestation de services a été estimé par l'Office à partir de données financières et opérationnelles de 2008-2009.

2. Le calcul du coût de revient des différentes catégories de permis délivrés par l'Office a été effectué par une firme comptable à partir des données de l'année financière 2007-2008. Il s'agit de données provisoires.

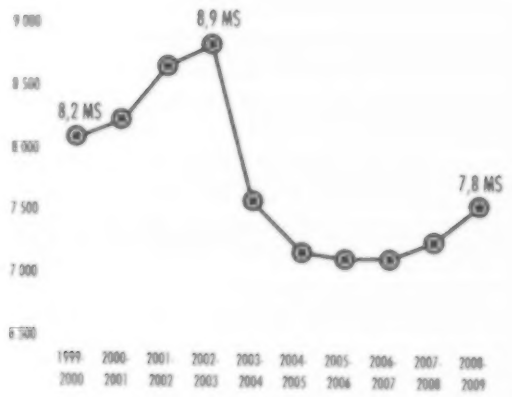
Évolution des ressources de l'Office de 1999-2000 à 2008-2009

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles, tandis que les ressources humaines présentent l'effectif en équivalents temps complet utilisés.

L'effectif en équivalents temps complet utilisés, de 1999-2000 à 2008-2009



Les dépenses réelles, de 1999-2000 à 2008-2009



Exigences gouvernementales

CHAPITRE 3

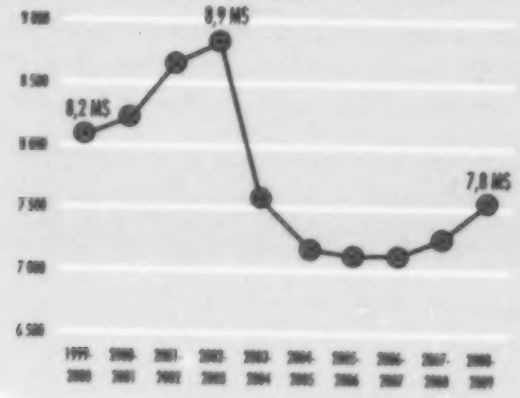
Bureau régional de Saguenay

Protection des renseignements personnels et accès à l'information 44
Égalité en emploi des groupes cibles 46
Développement durable 47
Allégements réglementaires et administratifs 47
Règlement sur la diffusion de l'information 48
Politique linguistique 48
Éthique et déontologie 48

Faits saillants de 2008-2009

Traitement de 38 demandes d'accès à l'information. Acquisition systématique de matériel électronique écoresponsable et élaboration d'un Plan d'action de développement durable. Renforcement de la sécurité du système de téléphonie. Adoption et mise en œuvre d'un Plan d'action de protection des renseignements personnels. Diminution du fardeau administratif lié à la délivrance de certains permis.

Les dépenses réelles, de 1999-2000 à 2008-2009



Exigences gouvernementales

CHAPITRE 3

Bureau régional de Saguenay

Protection des renseignements personnels et accès à l'information 44
Égalité en emploi des groupes cibles 46
Développement durable 47
Allégements réglementaires et administratifs 47
Règlement sur la diffusion de l'information 48
Politique linguistique 48
Éthique et déontologie 48

Faits saillants de 2008-2009

Traitement de 38 demandes d'accès à l'information. Acquisition systématique de matériel électronique écoresponsable et élaboration d'un Plan d'action de développement durable. Renforcement de la sécurité du système de téléphonie. Adoption et mise en œuvre d'un Plan d'action de protection des renseignements personnels. Diminution du fardeau administratif lié à la délivrance de certains permis.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

L'Office accorde une attention soutenue aux règles qui touchent à la confidentialité des renseignements personnels et à leur accès, que ce soit pour les renseignements à propos de son personnel, pour ceux de sa clientèle ou pour ceux obtenus au cours des activités de surveillance.

Sécurité de l'information

Les droits d'accès aux fichiers informatiques sont accordés de façon rigoureuse. L'Office rend compte de ses activités en matière de sécurité dans le bilan annuel transmis au Secrétariat du Conseil du trésor. Aucune violation et aucun incident en ce qui concerne la confidentialité n'ont été constatés durant l'année.

Au cours de l'année, un audit technique en téléphonie a souligné certaines vulnérabilités du système. En collaboration avec le fournisseur de services, l'Office a élaboré et réalisé un plan d'action qui a eu pour résultat de renforcer la sécurité de l'information du réseau de téléphonie.

Protection des renseignements personnels

À la suite de l'entrée en vigueur du Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels, l'Office a mis sur pied le comité prévu dans le règlement. Les travaux du comité, dirigés par le président de l'Office, ont permis d'ajouter à l'outil Internet « Renseignez-vous sur un commerçant » des statistiques de plaintes relatives aux entreprises individuelles. Au cours de la dernière année, le comité a également adopté et mis en œuvre un plan d'action dont la réalisation se poursuivra en 2009-2010. La diffusion dans Internet, prévue par le règlement, d'un grand nombre de documents, au plus tard le 29 novembre 2009, a fait l'objet de travaux préparatoires.

L'Office envisage de créer, en 2009-2010, un Comité intégré sur l'accès et la sécurité de l'information. Compte tenu de la complémentarité des dossiers, le mandat de ce comité porterait à la fois sur l'accès à l'information, sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information.

Accès à l'information

En 2008-2009, l'Office a traité 38 demandes d'accès à l'information, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, soit le même nombre qu'en 2008-2009.

Toutes les demandes d'accès ont été traitées dans les délais prévus par la loi et aucune demande n'a fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information. Parmi l'ensemble des demandes d'accès reçues, on compte cinq demandes provenant de ministères et organismes. Par ailleurs, un requérant a renoncé à recevoir le document demandé. De plus, aucune demande n'a requis, pour son traitement, de mesure d'accommodement raisonnable.

Demandes d'information adressées à l'Office en 2008-2009

NATURE DE LA DEMANDE	Nombre	Demandes acceptées	Absence de document	Demandes refusées
Demandes de consommateurs pour des documents dans leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	12	12	0	0
Demandes de commerçants pour des documents de plaintes à leur sujet	10	10	0	0
Demandes de tiers à propos de documents au sujet de commerçants	6	3	2	1 : art. 42
Autres documents de l'Office (par exemple, sondages, engagements volontaires, rapports d'enquête)	10	7	1	1 : art. 31 1 : art. 37,39
TOTAL	**38**	**32**	**3**	**3**

Les renseignements personnels ont été retirés de tous les documents transmis lorsqu'ils présentaient un caractère confidentiel au regard du demandeur. Cette règle a été bien accueillie par les demandeurs.

Dans plusieurs cas, des compilations et des tableaux ont été effectués au bénéfice des demandeurs bien que le droit d'accès, selon l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ne porte pas sur les documents dont la communication requiert des calculs ou la comparaison de renseignements.

Les trois cas de refus ont été appuyés sur les articles suivants de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

- article 31 : opinion juridique sur l'application de la loi à un cas particulier ;
- articles 37, 39 : recommandation d'un conseiller sur une matière de sa compétence ; analyse produite à l'occasion d'une recommandation dans le contexte d'un processus décisionnel ;
- article 42 : demande imprécise ne permettant pas de trouver le document.

Toutes les demandes d'accès ont été traitées dans les délais prévus par la loi et aucune demande n'a fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information. Parmi l'ensemble des demandes d'accès reçues, on compte cinq demandes provenant de ministères et organismes. Par ailleurs, un requérant a renoncé à recevoir le document demandé. De plus, aucune demande n'a requis, pour son traitement, de mesure d'accommodement raisonnable.

Demandes d'information adressées à l'Office en 2008-2009

NATURE DE LA DEMANDE	Nombre	Demandes acceptées	Absence de document	Demandes refusées
Demandes de consommateurs pour des documents dans leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	12	12	0	0
Demandes de commerçants pour des documents de plaintes à leur sujet	10	10	0	0
Demandes de tiers à propos de documents au sujet de commerçants	6	3	2	1 : art. 42
Autres documents de l'Office (par exemple, sondages, engagements volontaires, rapports d'enquête)	10	7	1	1 : art. 31 1 : art. 37,39
TOTAL	**38**	**32**	**3**	**3**

Les renseignements personnels ont été retirés de tous les documents transmis lorsqu'ils présentaient un caractère confidentiel au regard du demandeur. Cette règle a été bien accueillie par les demandeurs.

Dans plusieurs cas, des compilations et des tableaux ont été effectués au bénéfice des demandeurs bien que le droit d'accès, selon l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ne porte pas sur les documents dont la communication requiert des calculs ou la comparaison de renseignements.

Les trois cas de refus ont été appuyés sur les articles suivants de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

- article 31 : opinion juridique sur l'application de la loi à un cas particulier ;
- articles 37, 39 : recommandation d'un conseiller sur une matière de sa compétence ; analyse produite à l'occasion d'une recommandation dans le contexte d'un processus décisionnel ;
- article 42 : demande imprécise ne permettant pas de trouver le document.

Demandes d'accès à l'information provenant de ministères et organismes en 2008-2009

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2	En vertu de ses pouvoirs d'enquête
Régie du bâtiment du Québec	2	En vertu de ses pouvoirs d'enquête
Industrie Canada	1	En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (Canada)

Égalité en emploi des groupes cibles

En vertu de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit mettre en œuvre des mesures d'accès à l'égalité en emploi en vue d'augmenter la représentation des groupes cibles dans son effectif. Ces mesures touchent quatre groupes distincts : les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

Plus précisément, il existe trois cibles gouvernementales en ce qui concerne l'intégration des groupes cibles :

Indicateurs	Cibles gouvernementales	Résultats de l'Office en 2008-2009
Taux d'embauche des groupes cibles par rapport au nombre total de personnes embauchées (personnel régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant)	25 %	14 %
Représentation des communautés culturelles au sein de l'effectif régulier	9 %	7 %
Représentation des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier	2 %	3 %

Parmi les 28 personnes embauchées, en 2008-2009, à titre d'employés réguliers ou occasionnels, quatre étaient issues d'une communauté culturelle. Dans la catégorie des emplois réguliers, deux personnes étaient issues de groupes cibles sur les sept qui ont été engagées, ce qui a permis d'accroître la représentativité de ce groupe cible au sein de l'effectif régulier, qui était de 7 % l'an dernier.

Demandes d'accès à l'information provenant de ministères et organismes en 2008-2009

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2	En vertu de ses pouvoirs d'enquête
Régie du bâtiment du Québec	2	En vertu de ses pouvoirs d'enquête
Industrie Canada	1	En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (Canada)

Égalité en emploi des groupes cibles

En vertu de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit mettre en œuvre des mesures d'accès à l'égalité en emploi en vue d'augmenter la représentation des groupes cibles dans son effectif. Ces mesures touchent quatre groupes distincts : les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

Plus précisément, il existe trois cibles gouvernementales en ce qui concerne l'intégration des groupes cibles :

Indicateurs	Cibles gouvernementales	Résultats de l'Office en 2008-2009
Taux d'embauche des groupes cibles par rapport au nombre total de personnes embauchées (personnel régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant)	25 %	14 %
Représentation des communautés culturelles au sein de l'effectif régulier	9 %	7 %
Représentation des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier	2 %	3 %

Parmi les 28 personnes embauchées, en 2008-2009, à titre d'employés réguliers ou occasionnels, quatre étaient issues d'une communauté culturelle. Dans la catégorie des emplois réguliers, deux personnes étaient issues de groupes cibles sur les sept qui ont été engagées, ce qui a permis d'accroître la représentativité de ce groupe cible au sein de l'effectif régulier, qui était de 7 % l'an dernier.

Développement durable

L'Office a entrepris l'élaboration de son Plan d'action de développement durable au cours de la dernière année. Ce document sera rendu public au tout début de l'année financière 2009-2010.

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action, quatre membres du personnel de l'Office ont participé à des formations offertes par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Dès 2008-2009, l'organisme a adopté des pratiques d'acquisition écoresponsables :

- les nouveaux écrans et ordinateurs portables acquis respectent les critères obligatoires EPEAT (outil d'évaluation environnementale des produits électroniques) ;
- l'installation de deux appareils de visioconférence supplémentaires, ainsi que l'ajout d'une webcaméra à un poste de travail, ont contribué à réduire le déplacement du personnel entre les différents bureaux régionaux de l'Office.

Allégements réglementaires et administratifs

À l'automne 2005, le gouvernement a établi que l'Office, comme 17 autres ministères et organismes, devait réduire de 20 % les coûts associés aux formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. Pour la période visée, l'Office s'est engagé à entreprendre une réforme des lois et des règlements appliqués sous sa responsabilité, de même qu'à adopter des mesures administratives permettant de diminuer les formalités imposées aux entreprises en matière de permis, de cautionnements et d'exemptions.

Dans le cadre des travaux de mise à jour du Règlement sur les agents de voyages, qui devrait être présenté au gouvernement au cours de l'année 2009-2010, certaines mesures d'allègement sont envisagées. Ce sont :

- la fusion de certaines catégories de permis ;
- la création d'une catégorie de permis restreint, délivré suivant des conditions allégées et à un coût moindre que celui du permis régulier. Le permis restreint remplacerait le permis régulier dans plusieurs secteurs d'activité ;
- la diminution de la fréquence de la remise au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages des contributions perçues par les agents de voyages.

Cette révision des catégories de permis a été élaborée en concertation avec l'industrie du voyage.

L'Office a également entrepris une révision du processus de délivrance des permis, qui a notamment pour objectif de diminuer le fardeau qui incombe aux commerçants titulaires de permis. Certaines mesures ont déjà été mises en place en 2008-2009 afin de diminuer le nombre de pièces justificatives demandées aux commerçants lors d'une demande ou d'un renouvellement de permis.

Règlement sur la diffusion de l'information

En vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, l'Office rend graduellement disponibles, dans son site Internet, un grand nombre de documents portant sur ses activités. L'ensemble des documents visés par le règlement doit être en ligne le 29 novembre 2009. Le suivi de l'état d'avancement de la mise en ligne de ces documents sera présenté tous les trois mois dans le suivi de la Déclaration de services aux citoyens.

Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique, l'Office a adopté une politique linguistique en novembre 1998. En mai 2005, le comité de gestion a approuvé une nouvelle version de cette politique. Une version actualisée a également été adoptée en avril 2008. De plus, l'Office fait des efforts pour adapter, dans une langue claire, simple et compréhensible, les communications avec son public.

Éthique et déontologie

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés au www.tresor.gouv.qc.ca.

Le Code d'éthique et de déontologie de l'Office, adopté en novembre 1998, s'applique au président et aux membres de l'Office. Le document est disponible dans le site Internet de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca.

De plus, durant la dernière année, lors d'une formation donnée par la conseillère en gestion documentaire de l'organisme, l'ensemble du personnel de l'Office a été sensibilisé à l'éthique documentaire.

Annexes

Étudiants et stagiaires à Québec

I Présentation des lois 51

II Organigramme de l'Office au 31 mars 2009 53

III Statistiques – Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur 55

IV Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 57

V Statistiques – Activités de communication 59

VI Statistiques – Conciliations et indemnisations 61

VII Effectif de l'Office au 31 mars 2009 63

VIII Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi 65

IX États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 69

X États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 81

Coordonnées de l'Office 93

Faits saillants de 2008-2009

646 enquêtes, 183 interventions juridiques et près de 600 000 $ d'amendes imposées.

102 personnes au 31 mars 2009.

1 528 conciliations entreprises et plus de la moitié d'entre elles réussies.

973 activités médiatiques.

198 382 demandes de renseignements et de soutien traitées et 13 145 formulaires de plainte envoyés.

Annexes

Étudiants et stagiaires à Québec

I Présentation des lois 51

II Organigramme de l'Office au 31 mars 2009 53

III Statistiques – Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur 55

IV Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 57

V Statistiques – Activités de communication 59

VI Statistiques – Conciliations et indemnisations 61

VII Effectif de l'Office au 31 mars 2009 63

VIII Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi 65

IX États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 69

X États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 81

Coordonnées de l'Office 93

Faits saillants de 2008-2009

646 enquêtes, 183 interventions juridiques
et près de 600 000 $ d'amendes imposées.

102 personnes au 31 mars 2009.

1 528 conciliations entreprises
et plus de la moitié d'entre elles réussies.

973 activités médiatiques.

198 382 demandes de renseignements et de soutien traitées et 13 145 formulaires de plainte envoyés.

Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

Cette loi a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats à crédit, les contrats à distance, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, le louage de services à exécution successive, tel l'abonnement à un studio de santé, et, enfin, la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

Cette loi a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs à la fermeture d'une agence. Les agents de voyages, détaillants ou grossistes, doivent être titulaires d'un permis et déposer en fiducie l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dont l'Office est responsable de la gestion.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

Cette loi a principalement pour objet d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

Cette loi établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des normes de comportement pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

Organigramme de l'Office au 31 mars 2009

Statistiques - Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEURS	Activités de surveillance			Interventions juridiques			Amendes	
	2007-2008	2008-2009		2007-2008	2008-2009		2007-2008	2008-2009
	Nombre	Nombre	En %	Nombre	Nombre	En %	En $	En $
Agents de voyages	151	107		93	34		361 212 $	108 130 $
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	4	16		0	2		3 995	0
Automobile	209	181		40	21		110 650	55 810
Commerce itinérant	59	73		17	53		67 310	167 466
Crédit	29	9		6	0		215 510	800
Exécution successive et studios de santé	33	59		36	17		73 863	53 900
Fiducie	0	0	—	0	2		0	0
Pratiques de commerce	55	167		28	30		224 263	104 430
Recouvrement de créances	83	25		61	13		44 737	72 591
Autres	11	9		14	11		48 167	18 730
TOTAL	**634**	**646**		**295**	**183**		**1 149 707 $**	**581 857 $**

Statistiques - Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEURS	Activités de surveillance			Interventions juridiques			Amendes	
	2007-2008	2008-2009		2007-2008	2008-2009		2007-2008	2008-2009
	Nombre	Nombre	En %	Nombre	Nombre	En %	En $	En $
Agents de voyages	151	107	16,6 %	93	34	18,6 %	361 212 $	108 130 $
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	4	16	2,4 %	0	2	1,1 %	3 995	0
Automobile	209	181	28,0 %	40	21	11,5 %	110 650	55 810
Commerce itinérant	59	73	11,3 %	17	53	28,9 %	67 310	167 466
Crédit	29	9	1,4 %	6	0	0,0 %	215 510	800
Exécution successive et studios de santé	33	59	9,1 %	36	17	9,3 %	73 863	53 900
Fiducie	0	0	—	0	2	1,1 %	0	0
Pratiques de commerce	55	167	25,9 %	28	30	16,4 %	224 263	104 430
Recouvrement de créances	83	25	3,9 %	61	13	7,1 %	44 737	72 591
Autres	11	9	1,4 %	14	11	6,0 %	48 167	18 730
TOTAL	**634**	**646**	100 %	**295**	**183**	100 %	**1 149 707 $**	**581 857 $**

Statistiques - Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes par secteur de consommation

Catégories	Domaines de renseignements et de soutien	Demandes de renseignements et de soutien	En %	Formulaires de plainte envoyés
Automobile	Achat neuf	5 735	2,9%	285
	Achat occasion	15 408	7,8%	1 027
	Réparation	5 177	2,6%	546
	Biens et services relatifs à l'automobile	4 458	2,2%	191
	Total catégorie 2008-2009	**30 778**	**15,5%**	**2 049**
	Total catégorie 2007-2008	36 240	15,7%	2 734
Habitation	Achat d'immeuble neuf	965	0,5%	11
	Achat d'immeuble usagé	1 304	0,7%	4
	Rénovation	5 133	2,6%	498
	Location	728	0,4%	7
	Énergie	4 215	2,1%	452
	Biens et services liés à l'habitation	13 038	6,6%	1 283
	Total catégorie 2008-2009	**25 383**	**12,8%**	**2 255**
	Total catégorie 2007-2008	27 825	12,0%	2 700
Mobilier	Meubles	7 548	3,8%	862
	Achats d'électroménagers	5 449	2,8%	684
	Réparations d'électroménagers	1 606	0,8%	201
	Audiovisuel	4 018	2,3%	505
	Ordinateurs	2 911	1,5%	313
	Autres	2 320	1,2%	189
	Total catégorie 2008-2009	**23 852**	**12,0%**	**2 754**
	Total catégorie 2007-2008	27 108	11,7%	3 485
Services financiers	Assurances générales et personnelles	1 058	0,5%	25
	Garanties supplémentaires pour automobiles	376	0,2%	12
	Location à long terme	3 286	1,7%	203
	Recouvrement	5 587	2,8%	697
	Crédit	5 901	3,0%	401
	Autres	2 496	1,3%	54
	Total catégorie 2008-2009	**18 704**	**9,4%**	**1 392**
	Total catégorie 2007-2008	22 447	9,7%	1 769
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	106	0,1%	15
	Enseignement général	3 635	1,8%	406
	Services funéraires et arrangements préalables	256	0,1%	21
	Services funéraires autres	252	0,1%	6
	Services professionnels	2 517	1,3%	45
	Tourisme et voyage	4 788	2,4%	391
	Enseignement studios de santé	3 399	1,7%	285
	Total catégorie 2008-2009	**14 953**	**7,5%**	**1 169**
	Total catégorie 2007-2008	17 475	7,6%	1 505

Catégories	Domaines de renseignements et de soutien	Demandes de renseignements et de soutien	En %	Formulaires de plainte envoyés
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	3 938	2,0%	0
	Autres organismes et ministères	4 515	2,3%	10
	Profil du commerçant	9 027	4,6%	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	783	0,4%	21
	Autres	1 346	0,7%	11
	Total catégorie 2008-2009	**19 609**	**9,9%**	**42**
	Total catégorie 2007-2008	25 890	11,2%	61
Biens personnels	Alimentation	1 244	0,6%	122
	Médicaments, prothèses	409	0,2%	25
	Publications	1 277	0,6%	146
	Sports – loisirs	5 414	2,7%	441
	Télécommunications	14 997	7,6%	1 409
	Vêtements	2 610	1,3%	149
	Autres	8 042	4,1%	627
	Total catégorie 2008-2009	**33 993**	**17,1%**	**2 919**
	Total catégorie 2007-2008	39 288	17,0%	3 358
Indication des prix		3 625	1,8%	343
	Total catégorie 2008-2009	**3 625**	**1,8%**	**343**
	Total catégorie 2007-2008	3 675	1,6%	349
Autres sujets	Commerce électronique	574	0,3%	32
	Animaux	944	0,5%	37
	Autres	13 167	6,6%	153
	Total catégorie 2008-2009	**14 685**	**7,4%**	**222**
	Total catégorie 2007-2008	16 529	7,2%	248
Références	Gouvernementales	7 773	3,9%	0
	Non gouvernementales	5 027	2,5%	0
	Total catégorie 2008-2009	**12 800**	**6,5%**	**0**
	Total catégorie 2007-2008	14 784	6,4%	0
Total 2008-2009		**198 382**	**100%**	**13 145**
Total 2007-2008		231 261		16 209
Variation de 2007-2008 à 2008-2009		**- 14,2%**		**- 18,9%**

Statistiques - Activités de communication

	2007-2008	2008-2009
Communiqués de presse diffusés	75	145
Chroniques réalisées	227	314
Entrevues accordées	168	127
Renseignements fournis à des journalistes	494	387
TOTAL	**964**	**973**

Statistiques – Conciliations et indemnisations

Les statistiques relatives à la conciliation comprennent les sommes récupérées des commerçants par les consommateurs à la suite de la réussite des démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur. Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs, lesquelles proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Conciliations entre consommateurs et commerçants

	2007-2008	2008-2009
Plaintes déposées par les consommateurs	6 673	5 752
Conciliations entreprises	1 568	1 528
Conciliations réussies (consommateur indemnisé par le commerçant)	787	772
Taux de réussite	50,2 %	50,5 %

Consommateurs indemnisés

Années financières	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1]	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2]	Total
2008-2009	469	2 130	2 599
2007-2008	383	319	702
2006-2007	160	3 836	3 996
2005-2006	1 538	1 495	3 033
2004-2005	347	904	1 251

Montants des indemnisations

Années financières	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1] En $	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2] En $	Total En $
2008-2009	245 282 $	445 334 $	690 616 $
2007-2008	83 722	(162 675)[3]	(78 953)
2006-2007	54 327	1 116 380[4]	1 170 707
2005-2006	123 002	131 733[4]	254 735
2004-2005	217 406	918 353[4]	1 135 759

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, recouvrement de créances et commerce de garanties supplémentaires.
2. Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le FICAV est entré en vigueur le 11 novembre 2004.
3. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération sur le plan financier.
4. Ces montants ont été ajustés et corrigés en fonction des dépenses inscrites dans les états financiers, vérifiés par le Vérificateur général.

Statistiques – Conciliations et indemnisations

Les statistiques relatives à la conciliation comprennent les sommes récupérées des commerçants par les consommateurs à la suite de la réussite des démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur. Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs, lesquelles proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Conciliations entre consommateurs et commerçants

	2007-2008	2008-2009
Plaintes déposées par les consommateurs	6 673	5 752
Conciliations entreprises	1 568	1 528
Conciliations réussies (consommateur indemnisé par le commerçant)	787	772
Taux de réussite	50,2 %	50,5 %

Consommateurs indemnisés

Années financières	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1]	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2]	Total
2008-2009	469	2 130	2 599
2007-2008	383	319	702
2006-2007	160	3 836	3 996
2005-2006	1 538	1 495	3 033
2004-2005	347	904	1 251

Montants des indemnisations

Années financières	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage[1] En $	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV[2] En $	Total En $
2008-2009	245 282 $	445 334 $	690 616 $
2007-2008	83 722	(162 675)[3]	(78 953)
2006-2007	54 327	1 116 380[4]	1 170 707
2005-2006	123 002	131 733[4]	254 735
2004-2005	217 406	918 353[4]	1 135 759

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, recouvrement de créances et commerce de garanties supplémentaires.
2. Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le FICAV est entré en vigueur le 11 novembre 2004.
3. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération sur le plan financier.
4. Ces montants ont été ajustés et corrigés en fonction des dépenses inscrites dans les états financiers, vérifiés par le Vérificateur général.

Effectif de l'Office au 31 mars 2009

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et le personnel en place

Années financières	ETC autorisés[2]	ETC à utiliser[3]	ETC utilisés[4]	Personnes en place au 31 mars[5]
2008-2009	107	97	94	102
2007-2008	111	102	100	99
2006-2007	113	103	101	107
2005-2006	115	105	106	107
2004-2005	117	—	109	114

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu à son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. L'Office reçoit une cible relativement aux ETC à utiliser, seulement depuis l'année 2005-2006.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont exercé des activités au cours de l'exercice financier.
5. Les personnes en place comprennent le personnel régulier et occasionnel.

Effectif de l'Office au 31 mars 2009

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et le personnel en place

Années financières	ETC autorisés[2]	ETC à utiliser[3]	ETC utilisés[4]	Personnes en place au 31 mars[5]
2008-2009	107	97	94	102
2007-2008	111	102	100	99
2006-2007	113	103	101	107
2005-2006	115	105	106	107
2004-2005	117	—	109	114

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu à son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. L'Office reçoit une cible relativement aux ETC à utiliser, seulement depuis l'année 2005-2006.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont exercé des activités au cours de l'exercice financier.
5. Les personnes en place comprennent le personnel régulier et occasionnel.

Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi

Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Données globales

Personnes embauchées en 2008-2009

	A titre régulier	A titre occasionnel	A titre étudiant	A titre stagiaire	Total
Personnes embauchées	7	10	11	0	28[1]

1. Une personne a été embauchée pour une durée d'un an dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), bien qu'elle ne soit pas comptabilisée dans ce tableau.

Effectif régulier en place au 31 mars 2009

	Total
Effectif total (personnes)	102[1]

1. Y compris le président de l'Office.

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire venant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Rappel des objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Données globales

Personnes embauchées en 2008-2009

	À titre régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre stagiaire	Total
Personnes embauchées	7	10	11	0	28[1]

1. Une personne a été embauchée pour une durée d'un an dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), bien qu'elle ne soit pas comptabilisée dans ce tableau.

Effectif régulier en place au 31 mars 2009

	Total
Effectif total (personnes)	102[1]

1. Y compris le président de l'Office.

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire venant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Rappel des objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Taux d'embauche des groupes cibles au cours de 2008-2009

Statut d'emploi	Embauche 2008-2009	Embauche de membres de groupes cibles 2008-2009					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche
Régulier	7	0	0	0	2	2	29%
Occasionnel	10	1	1	0	0	2	20%
Étudiant	11	1	0	0	0	1	9%
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0%
Total	28	2	1	0	2	5	18%
Taux d'embauche		7%	4%	0%	7%	18%	

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2005-2006 à 2008-2009)

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
2008-2009	29%	20%	9%	0%
2007-2008	33%	25%	0%	0%
2006-2007	0%	31%	18%	13%
2005-2006	33%	0%	13%	0%

Deux personnes membres d'un groupe cible ont été embauchées en 2008-2009 sur les sept postes réguliers comblés. Le taux de recrutement d'employés appartenant à des groupes cibles a atteint 29%, ce qui excède la cible de 25% fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2007 à 2009)

Groupes cibles	Au 31 mars 2007		Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	5	5%	7	7%	7	7%
Autochtones	1	1%	1	1%	1	1%
Anglophones	2	2%	1	1%	1	1%
Personnes handicapées	1	1%	1	1%	3	3%

Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Membres issus des groupes cibles en place	1	2	2	7	12
Personnel régulier en place	9	30	12	42	93
Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier total	11,1 %	6,7 %	16,7 %	16,7 %	12,9 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Communautés culturelles	1	11,1 %	1	3,3 %	1	8,3 %	4	9,5 %	7	7,5 %
Autochtones							1	2,4 %	1	1,1 %
Anglophones							1	2,4 %	1	1,1 %
Personnes handicapées			1	3,3 %	1	8,3 %	1	2,4 %	3	3,2 %

1. Y compris les avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009

	À titre régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre stagiaire	Total
Femmes embauchées	7	7	9	0	23
Nombre total de personnes embauchées	7	10	11	0	28
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	100 %	70 %	82 %	s.o.	82 %

Taux d'embauche des groupes cibles au cours de 2008-2009

Statut d'emploi	Embauche 2008-2009	Embauche de membres de groupes cibles 2008-2009					
		Communautes culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapees	Total	Taux d'embauche
Régulier	7	0	0	0	2	2	29%
Occasionnel	10	1	1	0	0	2	20%
Étudiant	11	1	0	0	0	1	9%
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0%
Total	28	2	1	0	2	5	18%
Taux d'embauche		7%	4%	0%	7%	18%	

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2005-2006 à 2008-2009)

	Personnel regulier	Personnel occasionnel	Personnel etudiant	Personnel stagiaire
2008-2009	29%	20%	9%	0%
2007-2008	33%	25%	0%	0%
2006-2007	0%	31%	18%	13%
2005-2006	33%	0%	13%	0%

Deux personnes membres d'un groupe cible ont été embauchées en 2008-2009 sur les sept postes réguliers comblés. Le taux de recrutement d'employés appartenant à des groupes cibles a atteint 29 %, ce qui excède la cible de 25 % fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2007 à 2009)

Groupes cibles	Au 31 mars 2007		Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Personnel regulier en place	Taux de representativite par rapport a l'effectif regulier total	Personnel regulier en place	Taux de representativite par rapport a l'effectif regulier total	Personnel regulier en place	Taux de representativite par rapport a l'effectif regulier total
Communautés culturelles	5	5%	7	7%	7	7%
Autochtones	1	1%	1	1%	1	1%
Anglophones	2	2%	1	1%	1	1%
Personnes handicapées	1	1%	1	1%	3	3%

Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Membres issus des groupes cibles en place	1	2	2	7	12
Personnel régulier en place	9	30	12	42	93
Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier total	11,1 %	6,7 %	16,7 %	16,7 %	12,9 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Communautés culturelles	1	11,1 %	1	3,3 %	1	8,3 %	4	9,5 %	7	7,5 %
Autochtones							1	2,4 %	1	1,1 %
Anglophones							1	2,4 %	1	1,1 %
Personnes handicapées			1	3,3 %	1	8,3 %	1	2,4 %	3	3,2 %

1. Y compris les avocats et conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009

	À titre régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre stagiaire	Total
Femmes embauchées	7	7	9	0	23
Nombre total de personnes embauchées	7	10	11	0	28
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	100 %	70 %	82 %	s.o.	82 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes en place	3	15	7	36	61
Personnel régulier en place	9	30	1	42	93
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	33 %	50 %	58 %	86 %	66 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes en place	3	15	7	36	61
Personnel régulier en place	9	30	1	42	93
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	33 %	50 %	58 %	86 %	66 %

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2008

Cette annexe présente les états financiers vérifiés du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) pour l'exercice du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Financé par les voyageurs à partir d'une contribution calculée suivant le coût du voyage, le FICAV permet aux clients lésés par la fermeture ou la faillite d'un transporteur aérien ou d'un autre fournisseur de services d'être indemnisés. Ces états financiers ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Par ailleurs, les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2009 seront vérifiés au cours du prochain exercice, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce Rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les chapitres du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Fonds conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur

Louis Borgeat

Québec, le 20 juin 2008

Rapport du vérificateur

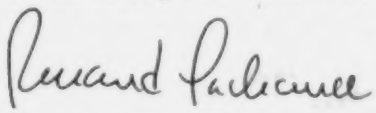
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») au 31 mars 2008, l'état des résultats et surplus cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds au 31 mars 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le Vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 20 juin 2008

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	11 006 515 $	9 598 357 $
Contributions des grossistes	1 654 424	2 450 907
Revenus des placements	1 236 536	957 211
Contributions annulées (note 4)	6 856	5 600
	13 904 331	13 012 075
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	(162 675)	1 116 380
Frais d'administration – gouvernement du Québec	124 434	86 720
– autres	163 941	29 010
Intérêts sur la dette à long terme	70 204	240 625
	195 904	1 472 735
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	13 708 427	11 539 340
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT	18 436 211	6 896 871
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	**32 144 638 $**	**18 436 211 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	11 006 515 $	9 598 357 $
Contributions des grossistes	1 654 424	2 450 907
Revenus des placements	1 236 536	957 211
Contributions annulées (note 4)	6 856	5 600
	13 904 331	13 012 075
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	(162 675)	1 116 380
Frais d'administration – gouvernement du Québec	124 434	86 720
– autres	163 941	29 010
Intérêts sur la dette à long terme	70 204	240 625
	195 904	1 472 735
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	13 708 427	11 539 340
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT	18 436 211	6 896 871
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	32 144 638 $	18 436 211 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	635 237 $	796 606 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 302 496	301 565
Revenus de placements à recevoir	128 380	99 084
Créances (note 5)	2 609 346	2 944 679
	6 675 459	4 141 934
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 6)	26 035 214	19 385 988
Contributions de base remboursées d'avance	—	25 000
	32 710 673 $	**23 552 922 $**
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	551 683 $	1 161 536 $
Dette à long terme	—	2 400 000
Contribution de base (note 7)	14 352	1 555 175
	566 035	5 116 711
SURPLUS CUMULÉ	32 144 638	18 436 211
	32 710 673 $	**23 552 922 $**

Éventualité (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	13 708 427 $	11 539 340 $
Variation des éléments hors trésorerie liés à l'exploitation :		
Revenus des placements à recevoir	(29 296)	(45 945)
Créances	335 333	(83 849)
Réclamations et frais à payer	(609 853)	748 067
Intérêts courus sur la dette à long terme	—	(62 137)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 150 157)	(864 870)
	(1 453 973)	(308 734)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	12 254 454	11 230 606
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(8 500 000)	(6 610 000)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 649 226	8 480 529
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 649 226)	(8 480 529)
Diminution des contributions de base remboursées d'avance	25 000	196 500
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(8 475 000)	(6 413 500)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(2 400 000)	(2 400 000)
Remboursement des contributions de base	(1 540 823)	(2 971 359)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(3 940 823)	(5 371 359)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE	(161 369)	(554 253)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	796 606	1 350 859
TRÉSORERIE À LA FIN	635 237 $	796 606 $
Intérêts versés au cours de l'exercice	70 204 $	302 762 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	635 237 $	796 606 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 302 496	301 565
Revenus de placements à recevoir	128 380	99 084
Créances (note 5)	2 609 346	2 944 679
	6 675 459	4 141 934
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 6)	26 035 214	19 385 988
Contributions de base remboursées d'avance	—	25 000
	32 710 673 $	**23 552 922 $**
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	551 683 $	1 161 536 $
Dette à long terme	—	2 400 000
Contribution de base (note 7)	14 352	1 555 175
	566 035	5 116 711
SURPLUS CUMULÉ	32 144 638	18 436 211
	32 710 673 $	**23 552 922 $**

Éventualité (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	13 708 427 $	11 539 340 $
Variation des éléments hors trésorerie liés à l'exploitation :		
Revenus des placements à recevoir	(29 296)	(45 945)
Créances	335 333	(83 849)
Réclamations et frais à payer	(609 853)	748 067
Intérêts courus sur la dette à long terme	—	(62 137)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 150 157)	(864 870)
	(1 453 973)	(308 734)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	12 254 454	11 230 606
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(8 500 000)	(6 610 000)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 649 226	8 480 529
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 649 226)	(8 480 529)
Diminution des contributions de base remboursées d'avance	25 000	196 500
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(8 475 000)	(6 413 500)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(2 400 000)	(2 400 000)
Remboursement des contributions de base	(1 540 823)	(2 971 359)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(3 940 823)	(5 371 359)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE	(161 369)	(554 253)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	796 606	1 350 859
TRÉSORERIE À LA FIN	635 237 $	796 606 $
Intérêts versés au cours de l'exercice	70 204 $	302 762 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

31 mars 2008

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (le « Fonds ») a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10, r.1). Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur. Le Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus de contribuer au Fonds, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages.

Les sommes requises pour les opérations du Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages détaillants, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du règlement, et en second lieu, des agents de voyages grossistes, tel qu'il est indiqué à l'article 41 du règlement.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Fonds par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

Constatations des produits

Les contributions des clients des agents de voyages et des grossistes sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de perte sont fournies pour chaque réclamation. Une provision est alors établie. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement et tout redressement qui en résulte est inclus dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Frais d'administration

Les frais d'administration comprennent les frais relatifs aux opérations de placement, de perception et de déboursement ainsi que de comptabilisation des transactions. De plus, une partie des salaires assumés par le gouvernement est imputée au Fonds.

Dépôts auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec
Les dépôts à vue au fonds général et à participation à un fonds particulier sont comptabilisés au coût d'acquisition.

Nouvelle norme comptable de l'exercice
Le 1er avril 2007, le Fonds a adopté le chapitre 1506 « Modifications comptables ». Ce chapitre définit les critères relatifs aux modifications de conventions comptables ainsi que le traitement comptable et les informations à fournir concernant les modifications de conventions comptables, les changements d'estimations comptables et les corrections d'erreurs. Plus particulièrement, ce chapitre permet d'apporter volontairement des modifications à une convention comptable uniquement si ces modifications ont pour effet de fournir des informations plus pertinentes et plus fiables dans les états financiers. De plus, ce chapitre requiert la présentation de certaines informations lorsqu'une entité n'a pas appliqué une nouvelle exigence liée aux principes comptables généralement reconnus qui a été publiée mais qui n'est pas encore en vigueur. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur la situation financière du Fonds.

3. Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, le Fonds appliquera les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant aux nouveaux chapitres suivants :

- 1530 - « Résultat étendu »
- 3855 - « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation »
- 3862 - « Instruments financiers – Information à fournir »
- 3863 - « Instruments financiers – Présentation »

Le chapitre 1530 établit les normes d'information et de présentation concernant le résultat étendu. Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et de la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « Instruments financiers – Information à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'information à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation. Quant au chapitre 3855, il établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs et passifs financiers ainsi que des dérivés non financiers.

Les chapitres 1530, 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur la situation financière du Fonds. Quant au chapitre 3855, la direction est actuellement à évaluer quelle sera l'incidence, sur ses états financiers, de l'application des modifications de ces normes.

4. Contributions annulées

Les contributions annulées représentent les contributions de base qui n'ont jamais été réclamées dans les délais prescrits par les agents de voyages ayant cessé leurs activités et celles dont les réclamations des consommateurs ont excédé cette contribution.

5. Créances

	2008	2007
Agences de voyages	2 462 961 $	2 780 460 $
Administrateurs provisoires	146 385 $	164 219 $
	2 609 346 $	2 944 679 $

6. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2008	2007
Nombre d'unités	26 595	20 043
Coût d'acquisition des unités	26 035 214 $	19 385 988 $
Juste valeur des unités	26 797 710 $	20 543 947 $
Juste valeur par unité	1 008 $	1 025 $

PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2008 a été établie par la Caisse de dépôt et placement du Québec en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non garantis par des banques et en restructuration (« PCAA de tiers en restructuration »).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA de tiers en restructuration est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers. Depuis août 2007, la Caisse de dépôt et placement du Québec n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la Caisse de dépôt et placement du Québec a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances et actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la Caisse de dépôt et placement du Québec attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs actuellement à l'étude et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée. Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration.

L'estimation des justes valeurs comptabilisée pour les PCAA est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2008. Néanmoins, les justes valeurs présentées peuvent varier de façon importante au cours des périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, l'acceptation de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse de dépôt et placement du Québec aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Au 31 mars 2008, la quote-part des résultats de placements nets des titres de PCAA de tiers en restructuration attribuée au fonds particulier du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages par le fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 454 000 $. Cette quote-part est composée de :

- la quote-part de la perte non réalisée sur ces titres de 365 000 $;
- la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres de 78 000 $;
- la quote-part des frais de restructuration de ces titres de 11 000 $, diminuée des gains réalisés à la vente.

7. Contributions de base

	2008	2007
Détaillants	10 912 $	50 175 $
Grossistes	3 440	1 505 000
	14 352 $	1 555 175 $

4. Contributions annulées

Les contributions annulées représentent les contributions de base qui n'ont jamais été réclamées dans les délais prescrits par les agents de voyages ayant cessé leurs activités et celles dont les réclamations des consommateurs ont excédé cette contribution.

5. Créances

	2008	2007
Agences de voyages	2 462 961 $	2 780 460 $
Administrateurs provisoires	146 385 $	164 219 $
	2 609 346 $	2 944 679 $

6. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2008	2007
Nombre d'unités	26 595	20 043
Coût d'acquisition des unités	26 035 214 $	19 385 988 $
Juste valeur des unités	26 797 710 $	20 543 947 $
Juste valeur par unité	1 008 $	1 025 $

PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2008 a été établie par la Caisse de dépôt et placement du Québec en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non garantis par des banques et en restructuration (« PCAA de tiers en restructuration »).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA de tiers en restructuration est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers. Depuis août 2007, la Caisse de dépôt et placement du Québec n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la Caisse de dépôt et placement du Québec a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances et actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la Caisse de dépôt et placement du Québec attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs actuellement à l'étude et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée. Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration.

L'estimation des justes valeurs comptabilisée pour les PCAA est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2008. Néanmoins, les justes valeurs présentées peuvent varier de façon importante au cours des périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, l'acceptation de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse de dépôt et placement du Québec aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Au 31 mars 2008, la quote-part des résultats de placements nets des titres de PCAA de tiers en restructuration attribuée au fonds particulier du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages par le fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 454 000 $. Cette quote-part est composée de :

- la quote-part de la perte non réalisée sur ces titres de 365 000 $;
- la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres de 78 000 $;
- la quote-part des frais de restructuration de ces titres de 11 000 $, diminuée des gains réalisés à la vente.

7. Contributions de base

	2008	2007
Détaillants	10 912 $	50 175 $
Grossistes	3 440	1 505 000
	14 352 $	1 555 175 $

8. Instruments financiers

Juste valeur

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec
La juste valeur des dépôts à participation est présentée à la note 6 des états financiers.

Autres éléments d'actif et de passif
La juste valeur de la trésorerie, des dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des revenus de placements à recevoir, des créances, des réclamations et frais à payer et des contributions de base équivaut à leur valeur comptable étant donné leur échéance à court terme.

Risque de taux d'intérêt
Au 31 mars 2008, l'exposition du Fonds au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	intérêt variable
Revenus des placements à recevoir	sans intérêt
Créances	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	sans intérêt
Réclamations à payer	sans intérêt
Contributions de base	sans intérêt

9. Opérations entre apparentés

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. La plupart de ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Éventualité

Un recours collectif a été déposé en Cour supérieure le 9 octobre 2002 contre un agent de voyages détaillant et grossiste. Le 12 juin 2006, la Cour supérieure a ordonné à l'agent de voyages de verser à la requérante et aux membres du groupe une somme globale de 2 373 450 $, plus intérêts, indemnité additionnelle et frais. Cette somme est composée de 2 130 500 $ à titre de dommages moraux et de 242 950 $ à titre de dommages pécuniaires. Depuis le 11 novembre 2004 en vertu du Règlement sur les agents de voyages, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages n'assument plus le paiement des dommages moraux, sauf pour les réclamations déposées auprès du président de l'Office avant cette date. Puisque la réclamation de la requérante et des membres du groupe n'a été reçue qu'en août 2006, le président de l'Office de la protection du consommateur a refusé de payer la portion du jugement qui couvre les dommages moraux. La requérante a déposé une requête pour jugement déclaratoire demandant au tribunal de déclarer que le président devait payer les dommages moraux prévus au jugement précité à même le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Le 13 août 2007, la Cour supérieure rejetait la requête en jugement déclaratoire. La requérante s'est pourvu en appel de ce dernier jugement. De l'avis de la direction, une provision suffisante est inscrite aux livres au 31 mars 2008 afin de couvrir toute perte éventuelle.

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2008

Cette annexe présente les états financiers vérifiés des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Les cautionnements permettent l'indemnisation des voyageurs lors de la cessation de l'exploitation d'une agence de voyages. Les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2008 ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Ceux de l'année financière se terminant le 31 mars 2009 le seront au cours de la prochaine année, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce Rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans les chapitres du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires des cautionnements individuels conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur

Louis Borgeat

Québec, le 20 juin 2008

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2008, l'état des résultats et surplus cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2008, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le Vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 20 juin 2008

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007
Revenus de placements et bénéfice de l'exercice	189 833 $	158 505 $
Remise au Fonds consolidé du revenu	(158 505)	(24 097)
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT	158 505	24 097
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	**189 833 $**	**158 505 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007
Revenus de placements et bénéfice de l'exercice	189 833 $	158 505 $
Remise au Fonds consolidé du revenu	(158 505)	(24 097)
SURPLUS CUMULÉ AU DÉBUT	158 505	24 097
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	189 833 $	158 505 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	160 440 $	157 584 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec - au coût	50 426	122 750
Revenus des placements à recevoir	47 731	32 910
Dépôts à terme à des taux variant de 2,90 % à 4,50 %	2 048 564	2 020 500
Créances	—	5 700
Obligations reçues en dépôt (note 4)	125 463	452 000
	2 432 624	2 791 444
Obligations reçues en dépôt (note 4)	1 058 220	605 418
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	786 536	954 383
	4 277 380 $	4 351 245 $
PASSIF		
À court terme		
Frais de gestion à payer	4 800 $	5 150 $
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	4 082 747	4 187 590
	4 087 547	4 192 740
SURPLUS CUMULÉ	189 833	158 505
	4 277 380 $	4 351 245 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent de l'exercice	189 833 $	158 505 $
Variation des éléments hors trésorerie liés à l'exploitation :		
Revenus de placements à recevoir	(14 821)	(6 136)
Créances	5 700	(2 700)
Frais de gestion à payer	(350)	5 150
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(83 142)	(94 820)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à terme	(28 064)	(20 500)
Gain sur disposition des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(26 687)	—
	(147 364)	(119 006)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	42 469	39 499
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(194 534)	—
Produit de disposition des dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	350 000	110 000
Produit de disposition des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	194 534	—
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	350 000	110 000
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	(231 108)	(261 285)
Versement au Fonds consolidé du revenu	(158 505)	(24 097)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(389 613)	(285 382)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	2 856	(135 883)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	157 584	293 467
TRÉSORERIE À LA FIN	160 440 $	157 584 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	160 440 $	157 584 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec - au coût	50 426	122 750
Revenus des placements à recevoir	47 731	32 910
Dépôts à terme à des taux variant de 2,90 % à 4,50 %	2 048 564	2 020 500
Créances	—	5 700
Obligations reçues en dépôt (note 4)	125 463	452 000
	2 432 624	2 791 444
Obligations reçues en dépôt (note 4)	1 058 220	605 418
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	786 536	954 383
	4 277 380 $	**4 351 245 $**
PASSIF		
À court terme		
Frais de gestion à payer	4 800 $	5 150 $
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	4 082 747	4 187 590
	4 087 547	4 192 740
SURPLUS CUMULÉ	189 833	158 505
	4 277 380 $	**4 351 245 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie

Au 31 mars 2008

	2008	2007
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent de l'exercice	189 833 $	158 505 $
Variation des éléments hors trésorerie liés à l'exploitation :		
Revenus de placements à recevoir	(14 821)	(6 136)
Créances	5 700	(2 700)
Frais de gestion à payer	(350)	5 150
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(83 142)	(94 820)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à terme	(28 064)	(20 500)
Gain sur disposition des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(26 687)	—
	(147 364)	(119 006)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	42 469	39 499
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(194 534)	—
Produit de disposition des dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	350 000	110 000
Produit de disposition des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	194 534	—
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	350 000	110 000
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	(231 108)	(261 285)
Versement au Fonds consolidé du revenu	(158 505)	(24 097)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(389 613)	(285 382)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	2 856	(135 883)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	157 584	293 467
TRÉSORERIE À LA FIN	160 440 $	157 584 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

31 mars 2008

1. Composition et modalités d'opération

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10) et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

Les revenus des placements provenant des espèces déposées à titre de cautionnements individuels sont versés au Fonds consolidé du revenu. Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par le Secrétariat général de l'Office de la protection du consommateur.

Obligations reçues en dépôt
Les obligations reçues en dépôt à titre de cautionnements individuels sont présentées à leur valeur nominale.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec
Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

Nouvelle norme comptable de l'exercice
Le 1er avril 2007, les cautionnements ont adopté le chapitre 1506 « Modifications comptables ». Ce chapitre définit les critères relatifs aux modifications de conventions comptables ainsi que le traitement comptable et les informations à fournir concernant les modifications de conventions comptables, les changements d'estimations comptables et les corrections d'erreurs. Plus particulièrement, ce chapitre permet d'apporter volontairement des modifications à une convention comptable uniquement si ces modifications ont pour effet de fournir des informations plus pertinentes et plus fiables dans les états financiers. De plus, ce chapitre requiert la présentation de certaines informations lorsqu'une entité n'a

pas appliqué une nouvelle exigence liée aux principes comptables généralement reconnus qui a été publiée mais qui n'est pas encore en vigueur. L'adoption de ce chapitre n'a eu aucune incidence sur la situation financière des cautionnements.

3. Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, les cautionnements appliqueront les nouvelles recommandations de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant aux nouveaux chapitres suivants :

- 1530 - « Résultat étendu »
- 3855 - « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation »
- 3862 - « Instruments financiers – Information à fournir »
- 3863 - « Instruments financiers – Présentation »

Le chapitre 1530 établit les normes d'information et de présentation concernant le résultat étendu. Les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et de la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « Instruments financiers – Information à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'information à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation. Quant au chapitre 3855, il établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs et passifs financiers ainsi que des dérivés non financiers.

Les chapitres 1530, 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur la situation financière des cautionnements. Quant au chapitre 3855, la direction est actuellement à évaluer quelle sera l'incidence, sur ses états financiers, de l'application des modifications de ces normes.

4. Obligations reçues en dépôt

Les acquisitions de l'exercice terminé le 31 mars 2008 sont de 587 265 $ (2007 : 202 936 $) et les aliénations sont de 461 000 $ (2007 : 271 605 $).

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2008	2007
Nombre d'unités	806	978
Coût d'acquisition des unités	786 536 $	954 383 $
Juste valeur des unités	885 502 $	1 125 100 $
Juste valeur par unité	1 099 $	1 150 $

PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2008 a été établie par la Caisse de dépôt et placement du Québec en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non garantis par des banques et en restructuration (« PCAA de tiers en restructuration »).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA de tiers en restructuration est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers. Depuis août 2007, la Caisse de dépôt et placement du Québec n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la Caisse de dépôt et placement du Québec a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances et actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la Caisse de dépôt et placement du Québec attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs actuellement à l'étude et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée. Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration.

L'estimation des justes valeurs comptabilisée pour les PCAA est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2008. Néanmoins, les justes valeurs présentées peuvent varier de façon importante au cours des périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de

la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, l'acceptation de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse de dépôt et placement du Québec aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par les cautionnements individuels des agents de voyages.

Au 31 mars 2008, la quote-part des résultats de placements nets des titres de PCAA de tiers en restructuration attribuée au fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages par le fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 21 000 $. Cette quote-part est composée de :

- la quote-part de la perte non réalisée sur ces titres de 17 000 $;
- la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres de 3 000 $;
- la quote-part des frais de restructuration de ces titres de 1 000 $, diminuée des gains réalisés à la vente.

6. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2008	2007
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	4 187 590 $	4 517 544 $
Dépôts de cautionnements	621 348	526 144
	4 808 938	5 043 688
Réclamations et frais de fiducie	(2 091)	(31 432)
Remises de cautionnements	(513 100)	(674 666)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(220 000)	(170 000)
	(735 191)	(876 098)
Solde à la fin	4 073 747	4 167 590
Cautionnements perçus d'avance*	9 000	20 000
	4 082 747 $	4 187 590 $

* Les cautionnements perçus d'avance concernent les cautionnements reçus pour des permis qui ne sont pas en vigueur en fin d'exercice.

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2008	2007
Nombre d'unités	806	978
Coût d'acquisition des unités	786 536 $	954 383 $
Juste valeur des unités	885 502 $	1 125 100 $
Juste valeur par unité	1 099 $	1 150 $

PCAA de tiers en restructuration

La juste valeur des dépôts à participation au 31 mars 2008 a été établie par la Caisse de dépôt et placement du Québec en considérant une moins-value sur des placements qu'elle détient dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs non garantis par des banques et en restructuration (« PCAA de tiers en restructuration »).

Le PCAA est un instrument de financement à court terme émis par des fiducies, généralement pour des échéances variant de un à trois mois. Le PCAA de tiers en restructuration est adossé à divers actifs tels que des créances hypothécaires ou à la consommation et des actifs financiers. Depuis août 2007, la Caisse de dépôt et placement du Québec n'a pas été en mesure de se faire rembourser les sommes dues en vertu des PCAA de tiers qu'elle détient lorsque ceux-ci sont venus à échéance.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA de tiers en restructuration, la Caisse de dépôt et placement du Québec a établi des justes valeurs pour les différents titres de PCAA de tiers en restructuration détenus, selon une technique d'évaluation fondée sur un modèle financier dont les hypothèses et probabilités reflètent les incertitudes relatives aux montants et à l'échéance des flux de trésorerie, au risque de crédit des créances et actifs financiers sous-jacents et au rendement. Les hypothèses, fondées sur l'information disponible au 31 mars 2008, utilisent autant que possible des données observables sur le marché comme les taux d'intérêt et la qualité du crédit. En établissant les justes valeurs de ces titres, la Caisse de dépôt et placement du Québec attribue une grande probabilité de succès à la proposition de restructuration approuvée par un comité pancanadien d'investisseurs actuellement à l'étude et une faible probabilité à un scénario de liquidation ordonnée ou forcée. Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration.

L'estimation des justes valeurs comptabilisée pour les PCAA est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2008. Néanmoins, les justes valeurs présentées peuvent varier de façon importante au cours des périodes ultérieures. L'hypothèse la plus critique repose sur la probabilité de succès de

la proposition de restructuration. L'attribution d'un poids plus important à un scénario de liquidation aurait pour effet d'augmenter sensiblement la moins-value non matérialisée estimée. Inversement, l'acceptation de la proposition de restructuration et un retour à des conditions de marché normales auraient pour effet d'augmenter la juste valeur estimée des PCAA. La révision de la moins-value comptabilisée par la Caisse de dépôt et placement du Québec aurait un effet sur la juste valeur des dépôts à participation détenus par les cautionnements individuels des agents de voyages.

Au 31 mars 2008, la quote-part des résultats de placements nets des titres de PCAA de tiers en restructuration attribuée au fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages par le fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 21 000 $. Cette quote-part est composée de :

- la quote-part de la perte non réalisée sur ces titres de 17 000 $;
- la quote-part du renversement des intérêts payés à des portefeuilles spécialisés relativement à ces titres de 3 000 $;
- la quote-part des frais de restructuration de ces titres de 1 000 $, diminuée des gains réalisés à la vente.

6. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2008	2007
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	4 187 590 $	4 517 544 $
Dépôts de cautionnements	621 348	526 144
	4 808 938	5 043 688
Réclamations et frais de fiducie	(2 091)	(31 432)
Remises de cautionnements	(513 100)	(674 666)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(220 000)	(170 000)
	(735 191)	(876 098)
Solde à la fin	4 073 747	4 167 590
Cautionnements perçus d'avance*	9 000	20 000
	4 082 747 $	**4 187 590 $**

* Les cautionnements perçus d'avance concernent les cautionnements reçus pour des permis qui ne sont pas en vigueur en fin d'exercice.

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 104 843 $ (329 954 $ en 2007) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la variation nette représente 126 265 $ au 31 mars 2008 (68 669 $ en 2007).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont estimés à 38 920 500 $ au 31 mars 2008 (36 528 001 $ au 31 mars 2007) dont 33 355 500 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2008 (31 218 000 $ au 31 mars 2007). Cette estimation inclut les polices de garantie des agences ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis moins de deux ans et contre lesquelles des réclamations peuvent encore être effectuées.

7. Instruments financiers

Juste valeur

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec
La juste valeur des dépôts à participation est présentée à la note 5 des états financiers.

Obligations reçues en dépôt
La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 1 141 653 $ (1 033 945 $ au 31 mars 2007). Cette juste valeur provient du Bureau des dépôts et consignations – Ministère des Finances.

Autres éléments d'actif et de passif
La juste valeur de la trésorerie, des dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des revenus des placements à recevoir, des dépôts à terme, des créances et des frais de gestion à payer équivaut à leur valeur comptable étant donné leur échéance à court terme.

Cautionnements individuels des agents de voyages
La juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages ne peut être évaluée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'instrument financier.

Risque de taux d'intérêt

Au 31 mars 2008, l'exposition des cautionnements au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	intérêt variable
Revenus des placements à recevoir	sans intérêt
Dépôts à terme	intérêt variant de 2,90 % à 4,50 %
Créances	sans intérêt
Obligations reçues en dépôts	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	sans intérêt
Frais de gestion à payer	sans intérêt
Cautionnements individuels des agents de voyages	sans intérêt

8. Opérations entre apparentés

En plus des opérations avec le Fonds consolidé du revenu déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Secrétariat général n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de leurs activités et aux conditions commerciales habituelles. La plupart de ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

Coordonnées de l'Office

www.opc.gouv.qc.ca

Bureaux administratifs

Québec 418 643-1484	400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4
Montréal 514 253-6556	5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A Montréal (Québec) H1T 3X2

Bureaux régionaux

Abitibi-Témiscamingue 1 866 640-3062	255, avenue Principale, rez-de-chaussée 05 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Bas-Saint-Laurent 1 888 672-2556	337, rue Moreault Rimouski (Québec) G5L 1P4
Capitale-Nationale – Chaudière-Appalaches 418 643-1484 ou 1 888 672-2556	400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4
Côte-Nord 1 888 672-2556	456, rue Arnaud, bureau 1.05 Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Estrie 819 820-3694 ou 1 888 672-2556	200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02 Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine 1 888 672-2556	96, montée de Sandy Beach, bureau 1.02 Gaspé (Québec) G4X 2W4
Laurentides-Lanaudière 450 569-7585 ou 1 888 672-2556	500, boulevard des Laurentides, bureau 1503-B Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
Centre-du-Québec – Mauricie 819 371-6400 ou 1 888 672-2556	100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 11 Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Montréal-Laval-Montérégie 514 253-6556 ou 1 888 672-2556	5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A Montréal (Québec) H1T 3X2
Outaouais 819 772-3016 ou 1 888 672-2556	170, rue Hôtel-de-Ville Gatineau (Québec) J8X 4C2
Saguenay – Lac-Saint-Jean 418 695-8427 ou 1 888 672-2556	3950, boulevard Harvey, bureau 2.12 Saguenay (Québec) G7X 8L6

Office
de la protection
du consommateur
Québec